

การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
ธันวาคม 2560

การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ธันวาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา



บทคัดย่อ
ของ
สุจิตรา สีหาอาจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ธันวาคม 2560

สุจิตรา สีหาอาจ. (2560). *การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*.
ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม รองศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณุไกร,
อาจารย์ ดร.ศุภรชตรา แสนวา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ
ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เครื่องมือที่ใช้
ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้าแผนก
งานบริการสารสนเทศ จำนวน 20 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 100 คน ของห้องสมุดที่มีการ
จัดบริการสารสนเทศเชิงรุกทั้งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษามีสภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
พิจารณารายข้อ พบว่า การบริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีการปฏิบัติในระดับมาก ได้แก่ บริการสอน
การรู้สารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูล บริการค้นข้อมูล
อิเล็กทรอนิกส์ตามคำขอ และบริการยืมระหว่างห้องสมุด ตามลำดับ ส่วนการบริการสารสนเทศเชิง
รุกที่มีการปฏิบัติในระดับน้อย ได้แก่ บริการตรวจสอบค่าความถี่ของการถูกอ้างถึง บริการคืนนอก
สถานที่ และบริการบรรณารักษ์พบนักวิจัย สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการ
สารสนเทศเชิงรุก ได้แก่ 1) แผนการบริการผู้ใช้บริการ พบว่า ห้องสมุดมีการวางแผนการบริการผู้ใช้
โดยจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้ 2) การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พบว่า ห้องสมุดให้
ความสำคัญของผู้ใช้เป็นหลัก โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้เพื่อจัดบริการสารสนเทศให้ตรงตาม
ความต้องการ 3) การมีจิตสำนึกในการบริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีใจพร้อมบริการ มีความ
กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีธรรมาศยดี 4) ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ
ความชำนาญด้านต่าง ๆ 5) ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งใน
รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัลที่ทันสมัย และ 6) เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีการพัฒนาระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ และช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการ
จัดบริการสารสนเทศเชิงรุก คือ ความไม่มีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) แผนการบริการ
ผู้ใช้บริการ พบว่า การประชาสัมพันธ์การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกยังไม่ทั่วถึง 2) การเน้น
ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่มีทักษะการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ
และด้านภาษาต่างประเทศ 3) ผู้ให้บริการ พบว่า ห้องสมุดขาดแคลนกำลังคน ขาดทักษะและความ
เชี่ยวชาญเฉพาะวิชา และภาษาต่างประเทศ 4) ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ พบว่า ฐานข้อมูล
ออนไลน์มีไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุมสาขาวิชา ทรัพยากรสารสนเทศล้าสมัย และ 5) เทคโนโลยี
สารสนเทศ พบว่า การสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศนอกสถานที่ที่มีปัญหาด้านเทคโนโลยีการ
เข้าถึงกรณีที่ใช้เข้าใช้จากที่บ้านต้องมีบัญชีผู้ใช้ในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ

PROACTIVE INFORMATION SERVICE OF THE ACADEMIC LIBRARY



Presented in Partial Fulfillment of Requirements for the
Master of Arts Degree in Library and Information Science
At Srinakharinwirot University

December 2017

Sujitra Sihaarj. (2017). *Proactive Information Service of the Academic Library*.

Master's Project, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Somchai Warunyanugrai, Dr. Sumattra Saenwa.

This research aims to study factors that affect success problems and obstacles in the provision of proactive information services of libraries in higher education institutions. The instruments used in the study were questionnaires and interviews. The research population included twenty head of information service department and one hundred twenty subscribers of the library. Statistics used in data analysis were percentage, mean and standard deviation. The research found that the library of higher education institutes had aggressive information service activities at a moderate level. When classified, the most common proactive information service activities included. The following: information literacy, reference service, information research service, e-request and interlibrary loan services, respectively. For the provision of proactive information services for under-performing universities, the impact factor, the book drop and the library advised the researchers. Factors that affect the success of proactive information services include: 1) service plans for users: the library plans user services by providing services based on user needs; 2) focus on user-centric services: the library is a major user. To study the needs of users to provide information services to meet the needs; 3) consciousness in service: service minded service have enthusiasm, polite, courteous; 4) service providers: service providers have the expertise; 5) information Resources: provides information resources in the form of print media and digital media; and 6) information technology: the development of information technology, and access to information resources. The problems and obstacles in the provision of proactive information services in the libraries of higher education institutions are inefficiencies in the following areas: 1) service plans for users: public relations services are not proactive; 2) focus on user-centric services: most users do not have the skills to search information resources, and foreign languages; 3) service providers: lack of manpower lack of skills and expertise, and foreign languages; 4) information Resources and: online databases are insufficient and do not cover subjects, information resources are outdated; and 5) information technology: on-site resource information access issues access technology issues where users are accessing from home requires an account to access information resources.

ปริญญาโท
เรื่อง
การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ของ
สุจิตรา สีหาอาจ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ที่ปรึกษาหลักประธาน
(รองศาสตราจารย์สมชาย วรรณานุกูไร) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา)

.....ที่ปรึกษาร่วมกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ศุภรชตรา แสนวา) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แหวตา เตชาทวีวรรณ)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สมชาย วรรณานุกูไร)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ศุภรชตรา แสนวา)



งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
จาก
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์สมชาย วรรณญาณไกร ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.ศุภรชชตรา แสนวา กรรมการควบคุม ปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ข้อคิดในการทำวิจัยตลอดระยะเวลาในการทำปริญญานิพนธ์ จนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และ กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชะทวิวรรณ ที่กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการในการสอบปากเปล่าและให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอบพระคุณ ดร.มลิวลย์ ประดิษฐ์ธีระ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต อาจารย์ ดร.จอมขวัญ ผลภาณี ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และอาจารย์ศรัณยูภรณ์ โชลิตกุล ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ด้านวิชาการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงเครื่องมือวิจัยให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ทุนสนับสนุนในการทำ ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอบพระคุณ คุณแม่ พี่น้อง ครอบครัว ผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนก และเพื่อนๆ สำนักหอสมุด และพื้นที่การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำและกำลังใจเสมอมา

คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

สุจิตรา สีหาอาจ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
การบริการสารสนเทศเชิงรุก.....	8
ความหมายของการบริการสารสนเทศเชิงรุก.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก.....	10
ความสำคัญของการบริการสารสนเทศเชิงรุก.....	21
องค์ประกอบของการบริการสารสนเทศเชิงรุก.....	22
การบริการสารสนเทศเชิงรุกในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	25
ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสารสนเทศเชิงรุก.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	28
งานวิจัยในประเทศ.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	42
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย.....	52
ผลการศึกษาสภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	53
ผลการศึกษายัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา.....	55
ผลการศึกษานโยบายและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา.....	65
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	71
วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผลการวิจัย.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	80
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	88
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	89
ภาคผนวก ข แบบเพื่อการวิจัย.....	96

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

ประวัติย่อผู้วิจัย.....

103



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและค่าธรรมเนียมของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
2 สภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	54



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 แสดงองค์ประกอบของการบริการเชิงรุก.....	19



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันห้องสมุดกำลังเผชิญกับความเสี่ยงจากผลกระทบของความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดจากการแสวงหาสารสนเทศในห้องสมุดเป็นหลักไปเป็นการแสวงหาสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ห้องสมุดถูกลดบทบาทลง ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานของห้องสมุดใหม่ (รัชนีกรณ์ อินเล็ก. 2556: 71) ซึ่งการดำเนินงานของห้องสมุด โดยเฉพาะการบริการสารสนเทศเป็นงานหนึ่งที่ไม่ควรตั้งรับอยู่กับห้องสมุด ควรมีแนวคิดและวิธีการปรับเปลี่ยนการบริการสารสนเทศเป็นเชิงรุก ปรับเปลี่ยนวิธีการมุ่งไปที่ผู้ใช้บริการ เปลี่ยนสื่อการนำเสนอที่ทันสมัยและรวดเร็วเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ในทุกที่ทุกเวลา (ปรัชญนันท์ นิลสุข; และ ทิพภากร รังคสิริ. 2551: 13-14) สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้ระบุในประกาศ เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 หมวด 7 การบริการ ไว้ว่า “ห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐาน และบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสม ในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการนำกลยุทธ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการ และกิจกรรมห้องสมุดเชิงรุก” (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ. 2549: 163)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเริ่มมีการเปลี่ยนแนวคิดในการดำเนินงานใหม่ซึ่งจากแนวคิดเดิมที่เน้นแบบเป็นเจ้าของทรัพยากร (Ownership) มีหน้าที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศให้ได้มาก เปลี่ยนเป็นแนวคิดใหม่ที่เน้นการเข้าถึงข้อมูล (Access) มุ่งเน้นให้สามารถเข้าไปค้นหาและเรียกใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ได้ และการจัดเก็บสารสนเทศทั้งตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบริการและการจัดส่งทรัพยากร การจัดหาเฉพาะสิ่งที่ผู้ต้องการ และด้านผู้ใช้บริการ มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด และการจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้ (ศุภรชตรา แสนวา. 2552: 28-29) ซึ่งจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุง และนำมาใช้ในการดำเนินงานการบริหารจัดการสารสนเทศที่มีอยู่ เช่น สื่อสตัทท์

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น การสืบค้นสารสนเทศทางไกลด้วยวิธีออนไลน์ รูปแบบการให้บริการมีความหลากหลายมากกว่าในอดีต และบริการเชิงรุกมากขึ้น เพื่อให้ห้องสมุดมีศักยภาพเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (ชนาภรณ์ กวยทอง. 2558: ออนไลน์)

การบริการสารสนเทศถือเป็นงานที่ต้องสัมผัสกับผู้ใช้บริการโดยตรง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปรับกระบวนการทำงานใหม่ จากในอดีตที่เป็นเชิงรับมาเป็นเชิงรุกแทน เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งการบริการสารสนเทศเชิงรุกเป็นกระบวนการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุด ค้นหา ออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์สารสนเทศและบริการ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ ปรับปรุงการให้บริการ และนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและทันการณ์ มีการแสวงหาผู้ใช้บริการใหม่ๆ มีการพัฒนาและฝึกฝนบุคลากรเพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาทักษะและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพที่สามารถแข่งขันได้ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร (พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2544: 99; ภาษิณี ปานน้อย. 2553: 5) โดยนำแนวปฏิบัติงานในการสร้างบริการเชิงรุก ได้แก่ แผนการบริการลูกค้า การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีจิตสำนึกในการบริการ และทักษะ ความรวดเร็วและความชัดเจนในการให้บริการ มาปรับใช้ จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการมีความรู้และนำไปปฏิบัติให้เกิดทักษะ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากการบริการเชิงรับมาเป็นบริการเชิงรุกได้อย่างถาวร (ศิริพร วิษณุหมิมาชัย. 2551: 107-118)

นอกจากนี้ การวางแผนด้านการตลาดมีส่วนสำคัญในการวางแผนโดยรวมของห้องสมุด เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังจะเห็นได้จากวงการธุรกิจโดยเฉพาะการลงทุนในปัจจุบันจะมีการวิจัยตลาดก่อนเพื่อการศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจ การตลาดจึงนับว่าเป็นแก่นของความเจริญเติบโตขององค์กรสมัยใหม่ องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องรู้จักการนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน โดยเฉพาะห้องสมุดซึ่งเป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยไม่หวังผลกำไรได้เริ่มให้ความสนใจในการนำเอากลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานห้องสมุดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ห้องสมุดเกิดประสิทธิภาพทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสามารถจัดการกับทรัพยากรสารสนเทศและงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีปัจจัยที่ต้องวิเคราะห์และกำหนดให้ชัดเจน (กาญจนา นันตรัตน์. 2554: ออนไลน์; พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2544: 98)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการและการบริการสารสนเทศ พบว่า มິงานวิจัยของ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์และเพชรรัตน์ มีสมบุรณ์พูนสุข (2550) ทศนีย์ มะหมัด (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ความต้องการ ลักษณะการใช้สารสนเทศและ

ปัญหาการให้บริการสารสนเทศ ผลการวิจัยพบปัญหาในการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า บุคลากรที่คอยแนะนำการให้บริการมีจำนวนน้อยและไม่ค่อยตอบคำถาม ขาดการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทมีสภาพเก่า ไม่ทันสมัย และไม่สามารถนำมาประกอบการอ้างอิงได้ ไม่ตรงตามความต้องการ หาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ บนชั้นวางหนังสือไม่พบ ด้านการเข้าถึง พบว่า ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ ทักษะ และความเข้าใจถึง ขั้นตอนในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ขาดบุคลากรคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ฐานข้อมูล การใช้ระบบอัตโนมัติ ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ด้านเครือข่าย พบว่า เครือข่ายมีความเร็วต่ำ ใช้เวลานาน ในการค้นหาสารสนเทศ การแสดงผลข้อมูลช้า ประสิทธิภาพและความสามารถที่จำกัดของเครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกสถาบัน มีค่าใช้จ่ายในการสืบค้นสารสนเทศสูง อยู่ไกล ไม่สะดวก และด้านสภาพแวดล้อม พบว่า สถานที่ให้บริการคับแคบ ที่นั่งไม่เพียงพอ ผู้ใช้บริการส่งเสียงดัง ส่วนงานวิจัยของ นฤมล กิจไพศาลรัตนา (2552) วีระนัน ดังก้อง (2552) และคอร์ด (Kaur. 2009) ที่ศึกษาการนำกลยุทธ์การตลาดมาประยุกต์ใช้ในงานบริการของห้องสมุด ผลการวิจัยพบปัญหาด้านบุคลากรที่สนับสนุนกิจกรรมการเผยแพร่สารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนน้อยคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เครื่องถ่ายเอกสารคุณภาพไม่ดี

จากปัญหาดังที่กล่าวข้างต้น ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานใหม่ ซึ่งการบริการสารสนเทศเชิงรุกเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของห้องสมุด ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เน้นการเข้าถึงสารสนเทศโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ รวมทั้งมีการนำกลยุทธ์การตลาด การสร้างบริการสารสนเทศเชิงรุก ที่เป็นเลิศ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกมาประยุกต์ใช้กับห้องสมุด ซึ่งผลลัพธ์ ที่ได้จากการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกจะทำให้ห้องสมุดมีบริการที่มีคุณภาพ มีบริการสารสนเทศ ที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาวิจัยที่ ส่งผลต่อการบริการสารสนเทศเชิงรุก รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของการบริการสารสนเทศเชิงรุก ซึ่งผลจากการวิจัยที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกของ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและสถาบันอื่นๆ หรือใช้เป็นแนวทางในการสร้างนวัตกรรมบริการ สารสนเทศเชิงรุกใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ทำให้ผู้ใช้บริการเกิด ความพึงพอใจสูงสุดและเกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะมีประโยชน์ต่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดและหน่วยงานที่มีภารกิจให้บริการสารสนเทศโดยนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพและปรับรูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ จำนวน 124 แห่ง โดยแบ่งเป็น สถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล จำนวน 17 แห่ง สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จำนวน 15 แห่ง สถาบันอุดมศึกษาราชภัฏ จำนวน 40 แห่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง และสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 43 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเชิงปริมาณ ได้แก่ หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยคัดเลือกห้องสมุดที่มีการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก จำนวน 117 คน แบ่งเป็น สถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล จำนวน 16 คน สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จำนวน 14 คน สถาบันอุดมศึกษาราชภัฏ จำนวน 40 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 คน และสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 38 คน
2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเชิงคุณภาพ ได้แก่ หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและผู้ใช้บริการห้องสมุด พิจารณาคัดเลือกห้องสมุดที่มีการจัดบริการ

สารสนเทศเชิงรุกในระดับมากถึงมากที่สุดไม่น้อยกว่า 5 บริการ โดยคัดเลือกสถาบันอุดมศึกษาของ รัฐบาลและในกำกับของรัฐบาล จำนวน 10 แห่ง แห่งละ 1 คน สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 10 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม 20 แห่ง จำนวน 20 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของ รัฐบาลและในกำกับของรัฐบาล จำนวน 10 แห่ง แห่งละ 5 คน สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 10 แห่ง แห่งละ 5 คน รวม 20 แห่ง จำนวน 100 คน รวมจำนวน 120 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บรรณารักษงานหรือฝ่ายบริการสารสนเทศ หมายถึง บรรณารักษ์ที่ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศโดยทำหน้าที่บริการยืม-คืน บริการวารสารและ หนังสือพิมพ์ บริการโสตทัศนศึกษา บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการสืบค้นฐานข้อมูล ตลอดจนบริการสอนและแนะนำการใช้ห้องสมุดให้กับผู้ใช้บริการ

2. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง หน่วยงานที่เป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการ สารสนเทศแก่ คณาจารย์ นักวิจัย นิสิต รวมถึงบุคลากรภายในสถาบัน อาจเรียกว่า สำนักหอสมุด หรือ ชื่ออื่นๆ ของสถาบันที่เปิดทำการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยเป็นสถาบัน ศึกษาที่บริหารงานภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

3. บริการสารสนเทศเชิงรุก หมายถึง การวางแผนการให้บริการโดยวิเคราะห์ความ ต้องการของผู้ใช้บริการก่อนที่ผู้ใช้บริการร้องขอ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด ในรูปแบบการเข้าถึงผู้ใช้โดยตรง มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว สะดวกและตรงกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

3.1 แผนการบริการผู้ใช้ หมายถึง สิ่งที่กำหนดขึ้นไว้เป็นแนวทาง เพื่อเป็นแนวทางของผู้ให้บริการรวมทั้งผู้บริหารในการพัฒนาการบริการที่ตรงกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ

3.2 การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง หมายถึง การคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยสอบถามข้อมูลหรือความต้องการแทนการรอให้ผู้ใช้บริการร้องขอ การเอาใจใส่ผู้บริการ การจัดอบรมแก่ผู้ใช้บริการ

3.3 การมีจิตสำนึกในการบริการ หมายถึง สภาวะที่มีสติ รู้ตัว รู้ว่ากำลังทำอะไรอยู่ หรือกำลังจะให้บริการใคร อย่างไร

3.4 ทักษะความรู้ ความรวดเร็วในการให้บริการ คือ ความรู้ ความสามารถเชิงปฏิบัติของผู้ให้บริการในการให้บริการ มีความชำนาญไม่เกิดความผิดพลาดในการให้บริการ

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก หมายถึง ส่วนประกอบต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของผู้ให้บริการและของผู้ใช้บริการในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนศึกษาแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตลาดและส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps การบริการสารสนเทศเชิงรุก และองค์ประกอบของการบริการสารสนเทศเชิงรุก ผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบในการศึกษาการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ปัญหา และอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้ (ภาษิณี ปานน้อย. 2553: ศิริพร วิชาญหิมาชัย. 2551: 107-118; ศิริรัตน์ น้ำจันทร์. 2551: 12-13)

ตัวแปรอิสระ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การบริการสารสนเทศเชิงรุก
 - 1.1 ความหมายของการบริการสารสนเทศเชิงรุก
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก
 - 1.3 ความสำคัญของการบริการสารสนเทศเชิงรุก
 - 1.4 องค์ประกอบของการบริการสารสนเทศเชิงรุก
2. การบริการสารสนเทศเชิงรุกในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสารสนเทศเชิงรุก
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในประเทศ

การบริการสารสนเทศเชิงรุก

สภาพสังคมปัจจุบันเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร มีความหลากหลายโดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของทรัพยากรสารสนเทศอย่างมหาศาลที่เรียกว่า การทะลักทะลายนของสารสนเทศ (Information explosion) สารสนเทศอยู่ในรูปแบบสื่อที่หลากหลายทั้งข้อความภาพ เสียงและสื่อประสม (Multimedia) ที่สำคัญคือ นอกจากสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์แล้วยังมีรูปแบบของดิจิทัลด้วย (พริตตี วิเชียรปัญญา. 2544: 98) การเพิ่มปริมาณของสารสนเทศดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็วทางอินเทอร์เน็ตทำให้พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนไป มีความต้องการบริการที่สูงขึ้น ลักษณะของงานบริการเปลี่ยนมาเน้นที่ผู้ใช้บริการ (Customer oriented) ห้องสมุดจึงต้องปรับเปลี่ยนการบริการสารสนเทศมาเป็นเชิงรุก เพื่อสามารถติดตาม ควบคุมและจัดการกับสารสนเทศที่มีจำนวนมากได้อย่างเหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ความหมายของการบริการสารสนเทศเชิงรุก

การบริการสารสนเทศเชิงรุกมีผู้ให้นิยาม และความหมายไว้ ดังนี้

สุวรรณ อภัยวงศ์ (2543: 5) กล่าวว่า iva การบริการสารสนเทศเชิงรุก คือ

ต้องทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เน้นการเข้าถึงสารสนเทศ การเข้าถึงข้อมูลในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แก้ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ จัดหาข้อมูลให้ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

ยีน ภูววรรณ (2550: 70-74) นิยามว่า การบริการที่ไม่ขึ้นกับสถานที่ เวลาการให้บริการและระยะทาง มีการบริการทางดิจิทัล การแทนสื่อความรู้ต่างๆ ด้วยดิจิทัล มีการจัดการข้อมูลสารสนเทศ และความรู้หลายรูปแบบอยู่ในเครือข่าย นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ ใช้เครือข่ายเป็นศูนย์กลาง การบริการเสมือนจริง ใช้หลักการและมาตรฐาน เว็บ 2.0 มีการร่วมมือและแบ่งปันการใช้งาน ตลอดจนมีการสร้างคลังความรู้ที่มีมากและสร้างขึ้นได้อย่างรวดเร็ว การบริการของห้องสมุดต้องมีชีวิต มีการออกแบบที่ทันสมัย น่าสนใจ

ศิริพร วิชาญหิมาชัย (2551: 107-118) อธิบายว่า การบริการเชิงรุกเป็นการบริการที่มีการวางแผนในการให้บริการล่วงหน้า อย่างละเอียด รอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการโดยไม่รอให้ผู้ใช้บริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ภาษิณี ปานน้อย (2553: 15) นิยามว่า การบริการสารสนเทศเชิงรุก หมายถึง กระบวนการดำเนินงานหรือการวางแผนการบริการ กิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดวิเคราะห์ ออกแบบนำเสนอ ผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการเข้าถึงโดยไม่ต้องรอให้ผู้ใช้บริการร้องขอ มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการและรับสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ศิริพร พุบุตร (2556: 15) อธิบายไว้ว่า การบริการเชิงรุก หมายถึง การวางแผนการทำงานให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการซึ่งก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีต่อองค์กร

สรุปได้ว่า การบริการสารสนเทศเชิงรุก หมายถึง การวางแผนการบริการสารสนเทศ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและไม่ต้องรอให้ผู้ใช้บริการร้องขอ เน้นการเข้าถึงสารสนเทศในทุกที่ทุกเวลา โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อการส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก

การบริการสารสนเทศเชิงรุกเป็นการบริการที่มุ่งเน้นความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องหาวิธี เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเดิม ในขณะที่เดียวกันห้องสมุดก็ต้องแสวงหาผู้ใช้บริการในอนาคตด้วย ดังนั้น ห้องสมุดสามารถนำแนวคิดที่จะให้เกิดการบริการสารสนเทศเชิงรุกได้ 3 แนวทาง ดังนี้

1. กลยุทธ์การตลาดในการบริการสารสนเทศเชิงรุก

ห้องสมุดได้นำวิธีการทางการตลาดมาช่วยการพัฒนาดำเนินงานของห้องสมุดให้ดีขึ้น เน้นการให้บริการไปสู่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด การเข้าถึงผู้ใช้บริการต้องศึกษาถึงความจำเป็น ความต้องการและศักยภาพของผู้ใช้บริการ โดยห้องสมุดต้องทำการวิจัยตลาดแล้วนำมาสร้างสารสนเทศและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการโดยใช้กลยุทธ์การตลาดมาพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุกให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายกลยุทธ์ในการบริการสารสนเทศ ดังนี้

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2544: 98) กล่าวว่า การเอากลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการส่งเสริมการให้บริการสารสนเทศ วิธีการตลาดจะช่วยให้สถาบันบริการสารสนเทศใช้ทรัพยากรและงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด กลยุทธ์การตลาดจะช่วยให้ทราบถึงความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้บริการและนำไปใช้ในการจัดการทรัพยากรเพื่อให้สามารถจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างดีที่สุด

ปรัชญนันท์ นิลสุข และทิพภากร รังคสิริ (2550: ออนไลน์) กล่าวว่า การนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้กับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดนั้น ต้องมีการกำหนดให้ชัดเจนว่า

- 1) กลุ่มผู้ใช้บริการเป็นใคร
- 2) มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ วิถีชีวิต ความต้องการและความคาดหวังในการใช้บริการอย่างไร
- 3) คู่แข่งหรือบริการทดแทนที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป้าหมายนี้มีใครบ้างและมีจุดแข็งที่นำเสนอเหนือกว่าบริการของเราอย่างไร
- 4) บริการของเราจะวางตำแหน่งในใจผู้ใช้บริการให้แตกต่าง และเหนือกว่าที่จุดใดจึงจะเข้มแข็ง ตรงความต้องการและยากที่คู่แข่งจะเลียนแบบ เทียบเคียงหรือเอาชนะได้

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และเพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์พูนสุข (2550: 6) นิยามว่า การตลาดบริการในห้องสมุดเป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าในเรื่องการทำความเข้าใจเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ มีการคาดการณ์ล่วงหน้าและการกระทำเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าผลิตภัณฑ์และบริการของห้องสมุดสามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายโดยนำกลยุทธ์การตลาดบริการมาใช้

ดังนั้นการใช้กลยุทธ์การตลาดในการบริการสารสนเทศเชิงรุกจึงเป็นการดำเนินการ ด้วยวิธีทางการตลาดเพื่อวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ รวมถึงบริหารจัดการ งบประมาณและทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดให้สามารถสนองต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการโดยนำส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) หรือ 4Ps มาปรับใช้ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด (จิตยาพร เสมอใจ. 2549: 52) ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้า หรือ บริการที่ผู้ผลิตจัดทำขึ้น อาจ เรียกว่า “ข้อเสนอทั้งหมด” ซึ่งประกอบด้วยสองส่วนย่อย คือ ผลิตภัณฑ์หลัก หมายถึง สิ่งที่ใช้ ต้องการใช้ และ ผลิตภัณฑ์เสริม หมายถึง ข้อเสนออื่นๆ ที่เรามอบให้ผู้ใช้ โดยทั่วไปผลิตภัณฑ์หลัก ของการบริการสารสนเทศมักจะไม่แตกต่างกันมากนัก แต่จะต่างกันในส่วนของคุณสมบัติเสริม ซึ่งมี ผลทำให้ผู้ใช้เลือกใช้ผลิตภัณฑ์หลัก ผลิตภัณฑ์สารสนเทศดังกล่าวคือสินค้าที่ผลิตเพื่อจำหน่าย ผู้ให้บริการสารสนเทศใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์เหล่านั้นเพื่อการบริการแก่ผู้มาใช้ห้องสมุด

1.2 ราคา (Price) หมายถึง ราคาผลิตภัณฑ์ หรือบริการสารสนเทศที่ผู้จำหน่าย กำหนดขึ้น อย่างสมเหตุสมผล โดยทั่วไปผู้ใช้บริการสารสนเทศต้องจ่ายเงินเพื่อใช้บริการทั้งทางตรง และทางอ้อม ราคาคือเครื่องมือด้านการตลาดที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของกิจการบริการ ราคามีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการในเรื่องคุณค่าและคุณภาพของการบริการ ในการกำหนดราคา การบริการนั้น ผู้บริหารด้านการตลาดของแหล่งบริการสารสนเทศจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ หลายประการ เช่น วัตถุประสงค์ของกิจการ ต้นทุนของกิจการ ขีดความสามารถในการให้บริการ เป็นต้น

1.3 สถานที่ (Place) หมายถึง สถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย สถานที่ที่หมายถึง ที่ตั้งของสถานบริการสารสนเทศ ควรอยู่ในทำเลที่สะดวก อาจเป็นย่านชุมชน ผู้บริหารด้านการตลาดของแหล่งสารสนเทศควรพิจารณาหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ “การ เข้าถึงบริการได้” ซึ่งหมายถึง ความสะดวกสบายในการรับบริการของผู้ใช้บริการ และ “ความพร้อม ที่จะให้บริการ” ซึ่งเกี่ยวกับระดับความพร้อมของกิจการในการให้บริการผู้ใช้ ดังนั้น แหล่งสารสนเทศ จึงควรเลือกรูปแบบการนำเสนอบริการที่ให้ความสะดวกและสามารถให้บริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ในลักษณะดังกล่าว ห้องสมุดจึงควรเตรียมความพร้อมเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ สะดวก รวดเร็ว

1.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การคิดวิธีจูงใจให้มีผู้ใช้บริการ สารสนเทศมากขึ้น โดยใช้วิธีเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์ทั่วไป ผู้ให้บริการสารสนเทศต้อง

ประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ผู้ให้บริการเห็นคุณประโยชน์และหันกลับมาใช้สารสนเทศและบริการสารสนเทศมากขึ้น

นอกเหนือจากส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 องค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว บรรณารักษ์และนักสารสนเทศจำเป็นต้องรู้จักส่วนประสมทางการตลาดเพิ่มอีก 3 องค์ประกอบ (De Saez.2002: 53) ซึ่งตรงตามข้อเสนอแนะของ Boo and Bither (2011) และ ดร.ณิ ญ ลำปาง (2555) เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 องค์ประกอบ หรือ 7 Ps องค์ประกอบที่เพิ่มได้แก่

1.5 บุคลากร (People) หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอบริการแก่ผู้ใช้บริการ นับรวมทั้งผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ ในแง่ของห้องสมุด บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารด้านการตลาดของแหล่งสารสนเทศจะต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการสร้าง “จิตสำนึกในการให้บริการ”

1.6 สภาพทางกายภาพ (Physical evidence) หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้ หรือรับรู้ได้ ทำหน้าที่สื่อสารถึงตำแหน่งและคุณภาพของการบริการ เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ให้บริการ เป็นต้น สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ห้องค้นคว้า ห้องฉายภาพยนตร์ เป็นต้น

1.7 กระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอน วิธีการ และกิจกรรมต่างๆ ในการนำเสนอบริการ ผู้บริหารด้านการตลาดของแหล่งสารสนเทศจะต้องพิจารณาหาจุดที่เหมาะสมและเพิ่มกระบวนการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ บริการอย่างทัดเทียมกัน และเพิ่มกระบวนการในการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

สำหรับการนำเสนอส่วนประสมทางการตลาดบริการมาปรับใช้ในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดนั้น (ภาษิณี ปานน้อย. 2553: 29-34) อธิบายได้ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สารสนเทศและบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที และสามารถตอบสนองความต้องการ ตลอดจนจนสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

2. ราคา (Price) หมายถึง ราคาของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ให้บริการกำหนดขึ้นมา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าธรรมเนียมสมาชิก ค่าบำรุงห้องสมุด ค่าปรับ ค่าบริการถ่ายเอกสาร ค่าบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ค่าบริการยืมระหว่างห้องสมุด ค่าพิมพ์งาน

3. สถานที่ (Place) หมายถึง สถานที่ให้บริการ และช่องทางในการจัดการเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศสะดวกรวดเร็ว ปัจจุบันระบบสื่อสารโทรคมนาคมช่วยให้

ผู้ให้บริการสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการและการส่งมอบสารสนเทศสามารถทำได้ทางโทรสาร ไปรษณีย์ด่วน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และทางสื่อสังคมออนไลน์ และสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงเกี่ยวกับสถานที่ในแง่มุมมองของการบริการสารสนเทศเชิงรุก คือ เวลาเปิดทำการ ควรมีความหลากหลาย เพื่อให้สะดวกในการเข้าใช้ เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีการเปิดในช่วงเวลากลางคืน และวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ เป็นต้น การให้บริการผ่านเว็บไซต์จะช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงบริการของห้องสมุดได้สะดวกยิ่งขึ้น

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การสื่อสารไปยังผู้ให้บริการเพื่อเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและบริการต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย การโฆษณา คือ รูปแบบใดๆ ในการนำเสนอและส่งเสริมความคิด สินค้าหรือบริการโดยไม่ใช้บุคคลผ่านสื่อต่างๆ โดยมีผู้อุปถัมภ์เป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายในการโฆษณา ซึ่งสื่อโฆษณามีหลายประเภท ได้แก่ สื่อประเภทกระจายข่าว เช่น โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น สื่อประเภทสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่นิยมใช้กันมาก เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ เป็นต้น สื่อโฆษณากลางแจ้งเป็นโฆษณาที่ติดตามสถานที่ต่างๆ สามารถเตือนความจำได้ดี ดึงดูดความสนใจ มีอายุการใช้งานนาน เช่น แผ่นป้ายกำหนดกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น และสื่อประเภทเคลื่อนที่ เช่น ที่คั่นกระดาษ ของที่ระลึก เป็นต้น การประชาสัมพันธ์ คือ การติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเชื่อถือศรัทธา ความคิดเห็นและทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด การสื่อสารโดยบุคคล คือ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า สถาบันบริการสารสนเทศต้องคัดเลือกผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศเป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกที่เป็นมิตร มีใจที่พร้อมในการให้บริการ นอกจากนี้ การส่งเสริมการตลาดที่ห้องสมุดนิยมนำมาใช้ คือ การจัดกิจกรรมพิเศษ หมายถึง การจัดกิจกรรม การแสดงที่น่าสนใจ เพื่อกระตุ้นความสนใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น การแสดงดนตรี การแข่งขันตอบปัญหา การแข่งขันสุดยอดนักอ่าน เป็นต้น

5. บุคลากร (People) หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด คุณภาพในการให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น บุคลากรของห้องสมุดควรให้บริการแบบเชิงรุกและมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องเผชิญหน้ากับผู้ใช้บริการโดยตรง ต้องได้รับการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการ

6. สภาพทางกายภาพ (Physical evidence) หมายถึง สภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่สามารถช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับห้องสมุด และสร้างความประทับใจในการบริการที่

ได้รับให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น อาคาร สำนักงาน สถานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ การแต่งกายของผู้ให้บริการที่เหมาะสม การจัดแสดงหนังสือ เป็นต้น

7. กระบวนการ (Process) หมายถึง ห้องสมุดกำหนดหรือออกแบบกระบวนการที่มีประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น เทคโนโลยี RFID ที่ทำให้ผู้ใช้สามารถยืม-คืนหนังสือได้ด้วยตนเอง เป็นต้น จัดเตรียมอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและบริการออนไลน์ ลดระยะเวลาในกระบวนการทำงานให้ลดลง เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น ช่วยเหลือผู้ใช้บริการโดยเน้นการแก้ปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบในการใช้บริการห้องสมุด การใช้ระบบจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ง่ายต่อการเข้าถึง มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน วิธีการใช้บริการสารสนเทศที่เข้าใจง่ายและหลากหลายวิธี เช่น แผ่นพับ แผ่นปลิว บ้ายประชาสัมพันธ์ การปฐมนิเทศ เป็นต้น

การบริการสารสนเทศเชิงรุกจะต้องเป็นบริการที่คุณภาพ ดังที่ เพ็ญสุวรรณ นาคะปรีชา (2550: 145) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งประเมินจากกระบวนการให้บริการ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความจงรักภักดี คุณภาพบริการที่ทำให้การบริการสารสนเทศเชิงรุกประสบความสำเร็จได้มี ดังนี้ (Zeithaml; Parasuraman; & Berry. 1990: 21-22)

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ บริการที่นำเสนอเป็นรูปธรรม โดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง จะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงบริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ การจัดสถานที่บริการให้สะอาด สวยงาม
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ คือ บริการที่ส่งมอบให้ผู้ใช้บริการนั้นต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ ให้บริการตรงตามเวลา
3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ คือ ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมและมีจิตบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันที สามารถจัดบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ คือ ผู้ให้บริการที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในงานบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในการบริการ
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี คือ ผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ มีความเอาใจใส่ มีกิริยามารยาท การแต่งกายสุภาพ ใช้คำพูดที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี
6. ความน่าเชื่อถือ คือ ความน่าเชื่อถือเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ

ความใส่ใจในบริการ ส่งผลให้ผู้ใช้มาใช้บริการมากขึ้น

7. ความมั่นคงปลอดภัย คือ ความปลอดภัยจากภาวะเสี่ยงอันตราย หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ในเรื่องการรักษาความลับของผู้ใช้บริการ ตลอดจนความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

8. การเข้าถึงบริการ คือ ผู้ใช้บริการต้องเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน หรือจัดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

9. การติดต่อสื่อสาร คือ ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบและควรหลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิคในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ คือ การที่ผู้ให้บริการพยายามทำความรู้จักกับผู้ใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

2. การสร้างบริการสารสนเทศเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ

การบริการสารสนเทศเชิงรุกเป็นกระบวนการวางแผนการให้บริการ การแสดงออกถึงความต้องการที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ ซึ่งมีแนวปฏิบัติ 4 ประการในการบริการสารสนเทศเชิงรุก ดังนี้ (ศิริพร วิษณุภูมิมาชัย. 2551: 107-118)

1. แผนการบริการผู้ใช้ เมื่อผู้ให้บริการทราบความต้องการของผู้ใช้บริการแล้ว ผู้ให้บริการต้องวางแผนการบริการ เพื่อเป็นแนวทางของผู้ให้บริการรวมทั้งผู้บริหารในการพัฒนาการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งขั้นตอนการวางแผนในการบริการมี ดังนี้

1.1 การเก็บข้อเท็จจริงในการบริการผู้ใช้ ในการทำงานทุก ๆ วัน องค์กรจะต้องรับรู้ ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรหรือไม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์วางแผนงานต่อไป

1.2 การค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยการ “รับฟัง” การรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการจะนำไปสู่การคิดค้นบริการใหม่ ๆ ตลอดจนการปรับปรุงสิ่งที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น เพื่อมัดใจผู้ใช้บริการได้อย่างยั่งยืน

1.3 กำหนดนโยบายในการบริการผู้ใช้บริการ ในการกำหนดนโยบายของการทำงานทุกครั้ง ผู้บริหารต้องพึงระลึกเสมอว่า ต้องเป็นนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้ โดยไม่สร้างความขุ่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากกว่าสร้างความพึงพอใจ

1.4 พัฒนาทักษะในการให้บริการ ทักษะในการให้บริการกับผู้ใช้บริการเป็นสิ่งจำเป็นเพราะอยู่ในขั้นตอนการส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้บริการ ต้องมีความเป็นมืออาชีพ มีความชำนาญ มีความถูกต้องแม่นยำ

1.5 การให้บริการตามแผน เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่แผนการบริการกำหนดไว้ โดยผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้ ซึ่งอาจจะใช้การประชุม การอบรมอย่างเข้มข้น เน้นความรับผิดชอบ

2. การเน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง ทุกคนในองค์กรต้องเข้าใจความหมายของคำว่า “ผู้ให้บริการ” และปฏิบัติต่อเขาอย่างดีสมกับบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ ต้องมองผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งมีการทำงาน ดังนี้

2.1 ผู้บริหารต้องปฏิบัติให้เป็นต้นแบบและปลุกฝังเรื่อง การเน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางแก่ผู้ปฏิบัติงาน พูดยถึงความสำคัญ การเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการและการปฏิบัติด้วยความรู้สึกที่จะส่งมอบบริการให้กับผู้ใช้ ดังนั้นผู้บริหารต้องสร้างให้เกิดต้นแบบ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเกิดการปฏิบัติตาม

2.2 การจัดฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน เนื้อหาของการบรรยายและฝึกปฏิบัติจะต้องนำสถานการณ์จริงจากการทำงานประจำวันมาศึกษาโดยมีวิทยากรให้คำปรึกษาและขอแนะนำ

2.3 การให้ขวัญและกำลังใจ แก่ผู้ทำดี ผู้ที่ทำให้ผู้ให้บริการประทับใจ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนอยากทำในสิ่งที่ดี

3. จิตสำนึกในการบริการ หรือการบริการด้วยใจ เป็นสมรรถนะหลักอย่างหนึ่งที่องค์กรคาดหวังให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีความสามารถด้านนี้และเป็นคุณสมบัติจำเป็นที่ผู้ทำงานด้านบริการจะต้องเติมไปด้วยความรับผิดชอบและความเสียสละทุ่มเทในการทำงานด้านการบริการ การปลูกจิตสำนึกในการบริการนั้น จำเป็นต้องใช้เวลา ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละคน เมื่อทำบ่อยๆ ขึ้นจะกลายเป็นอุปนิสัยหรือความประพฤติที่เคยชิน ซึ่งมี 3 ด้าน ดังนี้

3.1 อุปนิสัยทางกาย หมายถึง การแสดงออกทางกิริยา มารยาทที่เหมาะสมตามกาลเทศะ มารยาทในการต้อนรับ แสดงถึงความคล่องแคล่ว ความกระตือรือร้น

3.2 อุปนิสัยทางวาจา หมายถึง การแสดงออกทางคำพูด เช่น การพูดที่สุภาพ ไพเราะ ไม่พูดก้าวร้าว เป็นต้น

3.3 อุปนิสัยทางใจ หมายถึง การแสดงออกทางกายและวาจา ซึ่งแสดงถึงจิตใจของบุคคลว่าเป็นคนใจร้อนหรือใจเย็น รวมถึงการควบคุมอารมณ์ในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ

4. ทักษะความรู้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในการให้บริการ ต้องฝึกฝนให้มีความรวดเร็ว มีความชำนาญเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดก่อนการส่งมอบบริการ ซึ่งทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ให้บริการ ได้แก่

4.1 ทักษะด้านการทักทาย การกล่าวทักทายผู้ใช้บริการเป็นการสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านบริการต้องใส่ใจผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำและอาจมีการแนะนำหรือบอกต่อกับบุคคลใกล้เคียงให้มาใช้บริการด้วย และบางองค์กรเน้นการสร้าง ความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นจุดขาย ดังนั้น การทักทายจึงมีความสำคัญซึ่งต้องอาศัยหลักในการทักทาย ดังนี้

4.1.1 การกล่าวต้อนรับด้วยภาษาพูด การกล่าวต้อนรับทักทายถือเป็น การตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งต้องทำแบบเต็มใจและน้ำเสียงจะต้องมีความนุ่มนวล

4.1.2 การกล่าวต้อนรับด้วยภาษากาย การ “ไหว้” ถือว่าเป็นการให้เกียรติกัน ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเป็นการเปิดใจได้ในระดับหนึ่งและสร้างความซาบซึ้งใจ

4.1.3 การสบสายตา เป็นการส่งสัญญาณในการต้อนรับและบ่งบอกถึงความจริงใจที่จะบริการ

4.1.4 การยิ้ม เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการต้องมีเพราะสามารถสร้างความเป็นมิตรได้ทุกเมื่อ การยิ้มอาจเกิดพร้อมๆ กับการกล่าวคำทักทาย ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีบุคลิกที่น่าประทับใจ

4.2 ทักษะด้านการฟัง ทักษะด้านนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการรับรู้เรื่องราวหรือทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและถือเป็นการให้เกียรติผู้ใช้บริการอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งหลักการฟังมี ดังนี้

4.2.1 ฟังอย่างตั้งใจ การฟังอย่างตั้งใจนั้นจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ปฏิบัติงานหยุดพูดในขณะที่รับฟังผู้ใช้บริการ ควรแสดงสีหน้าท่าทางเป็นมิตร ไม่ควรแสดงสีหน้าที่สื่อเจตนาไปในทางขัดแย้ง เช่น การขมวดคิ้ว การก้มหน้า การมองไปในจุดอื่นๆ เป็นต้น และในขณะที่รับฟังควรสบตาหรือพยักหน้าเล็กน้อยเพื่อแสดงความเข้าใจ

4.2.2 ฟังอย่างอดทน แม้ผู้ที่พูดจะพูดเสียงเบา พูดยาวไป พูดววน แสดงกิริยาน่ารำคาญ ใช้ภาษาที่ไม่สุภาพ ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการจะต้องมีความอดทนกับสิ่งเหล่านี้ เพราะจะช่วยให้เราทราบถึงทัศนคติ ความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้ปฏิบัติได้ ต้องถูกต้องและถูกใจ

4.2.3 ฟังและคิดทบทวน การฟังผู้ใช้บริการพูด ในบางครั้งพูดประโยคยาวๆ ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการต้องฟังอย่างทบทวนและสร้างความเข้าใจตั้งแต่เริ่มต้นจนจบเรื่องราว หากเกิดความไม่ชัดเจนควรสอบถามอย่างสุภาพ

4.3 ทักษะด้านการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ เช่น การปฏิบัติงานที่ล่าช้า หรือเกิดความผิดพลาด ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการจัดการกับข้อร้องเรียน ดังนี้

4.3.1 ยินดีรับฟังการร้องเรียน เมื่อผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ ผู้ปฏิบัติงานควรแสดงความเต็มใจรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ทำให้ผู้ใช้บริการไปพูดต่อกับผู้ใช้บริการรายอื่นๆ และนำปัญหาเหล่านั้นมาแก้ไขให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและเปลี่ยนมาเป็นความเชื่อมั่นเกิดความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใช้บริการต่อไป

4.3.2 แสดงความเสียใจและขอโทษพร้อมอธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก แสดงความเป็นห่วงและกังวลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

4.3.3 ฟังอย่างตั้งใจ ปลอบใจให้ผู้ใช้บริการแสดงอารมณ์ออกให้หมด ไม่ขัดจังหวะขณะผู้ใช้บริการกำลังพูด หลังจากนั้นให้อธิบายถึงเหตุผลต่างๆ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการฟังได้ง่ายขึ้น

4.3.4 รวบรวมข้อเท็จจริง (Collect the facts) ขณะที่ผู้ใช้บริการพูดหรือต่อว่าด้วยอารมณ์ต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานต้องพยายามรวบรวมข้อเท็จจริง

4.3.5 เสนอว่าจะพิจารณาตามคำแนะนำและดำเนินการอย่างเร่งด่วน ผู้ใช้บางคนอาจมีข้อเสนอแนะพร้อมคำร้องเรียน หรือบางที่อาจจะแจ้งปัญหาให้ทราบ ซึ่งจะสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานในการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาตามคำแนะนำ ในกรณีที่รับปากกับผู้ใช้บริการว่าจะแก้ไขปัญหาให้ ควาระระบุวันที่แล้วเสร็จ เพื่อความสบายใจและลดความกังวลใจ

3. การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุก

แนวคิดของการบริการสารสนเทศที่เป็นเชิงรุก เป็นการคิดก่อนล่วงหน้า และทำก่อนล่วงหน้า ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะร้องขอ โดยต้องคาดเดาความเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการ แนวทางปฏิบัติที่ทำให้ห้องสมุดเป็นห้องสมุดเชิงรุก มี 3 ประการ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2550: 114-117)

1. การเข้าถึงผู้ใช้บริการ เป็นการเข้าถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในทุกรูปแบบ เข้าไปหาผู้ใช้บริการก่อน เพื่อสอบถามข้อมูลหรือความต้องการแทนการรอให้ผู้ใช้บริการร้องขอ
2. การป้องกันปัญหา เป็นการคาดเดาล่วงหน้าถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและเตรียมการแก้ไขหรือรับมือกับสถานการณ์นั้นๆ เช่น มีการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการเมื่อถึงกำหนดส่งหนังสือ กำหนดการรับหนังสือที่จองไว้ การทวงหนังสือค้างส่ง ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
3. การเสนอบริการโดยไม่ต้องร้องขอ เป็นการนำเสนอการบริการของห้องสมุดโดย

ไม่ต้องรอให้ผู้ให้บริการร้องขอ โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย การประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ



ภาพประกอบ 2 แสดงองค์ประกอบของการบริการเชิงรุก

ที่มา: ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก.

หน้า 114.

สำหรับรูปลักษณ์ของห้องสมุดที่จัดบริการสารสนเทศเชิงรุกควรมีบรรยากาศที่สบายและผ่อนคลาย การสืบค้นที่แม่นยำ มีทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอและหลากหลาย มีบุคลากรห้องสมุดที่เป็นมืออาชีพ เป็นมิตรและมีจิตบริการ การสร้างบริการสารสนเทศเชิงรุก ควรมีบริการครบวงจร สร้างภาพลักษณ์ใหม่ของห้องสมุด ดังนี้

1. บ้าน อยากให้ห้องสมุดเป็นที่พึงพิงเวลาที่รู้สึกเหนื่อยล้า มีมุมสบาย มีอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ โดยแยกเป็นสัดส่วน

2. สำนักงาน สามารถทำงานได้ มีเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์งาน มีหนังสือเอกสาร พร้อมใช้งาน

3. แหล่งความรู้และแหล่งบันเทิง สามารถศึกษาหาความรู้ อ่านหนังสือ ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้ก็สามารถแสวงหาความบันเทิงด้วยสื่อต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ เช่น ภาพยนตร์ ดนตรี เป็นต้น

4. มีชีวิตชีวา เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาสดใส มีการจัดสถานที่ให้ได้สัมผัสธรรมชาติ หรือจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ ที่แปลกใหม่และดึงดูดใจ
5. ตลาดขายตรง มีบริการส่งข้อมูล ข่าวสารที่น่าสนใจด้วยความรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. คลังความรู้เคลื่อนที่ ห้องสมุดจัดบริการไปเยี่ยมเยียน พบปะผู้ใช้บริการตามหน่วยงานและคณะต่างๆ อบรมหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด การสืบค้นข้อมูล
7. คลินิกที่ให้คำปรึกษา บริการข้อมูลเฉพาะอย่าง เฉพาะด้าน ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ และทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาด้านการค้นคว้า วิจัย โดยเฉพาะนักศึกษาที่กำลังทำวิทยานิพนธ์ นักวิจัยที่ต้องการข้อมูลสำหรับทำวิจัย
8. ศูนย์ให้ข้อมูล บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล อินสแตนท์ เมสเสจ โดยผู้ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถและเต็มใจให้บริการ
9. แหล่งรวบรวมสารสนเทศที่มีคุณภาพ ทันสมัยและมีการเชื่อมโยงเครือข่ายกับสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ห้องสมุดต้องเตรียมสารสนเทศให้สอดคล้องกับรายวิชา
10. การสื่อสารภาษาต่างประเทศ ห้องสมุดต้องมีบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี เนื่องจากปัจจุบันมีนักศึกษาต่างชาติมาศึกษาในมหาวิทยาลัยมากขึ้น
11. เครือข่ายมหาวิทยาลัย ห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะสามารถเชื่อมต่อและบริการร่วมกันได้ ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูล ยืมและคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกห้องสมุด
12. ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ทุกคณะ ห้องสมุดต้องจัดหาสารสนเทศให้ครบและครอบคลุม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างทั่วถึงได้
13. บริการแจ้งเตือน ห้องสมุดจัดให้มีบริการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการต่างๆ เช่น การยืม-คืนหนังสือ การจองหนังสือ เป็นต้น
14. ศูนย์สร้างรายได้ ห้องสมุดสามารถคิดค่าบริการต่างๆ หรือจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างรายได้ รวมถึงการจัดอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญ
15. นักสื่อสาร ห้องสมุดต้องจัดบริการเสียงตามสาย จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น กิจกรรมนักเขียนพบนักอ่าน กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ต่างๆ อาจจัดบริการถึงชุมชน ภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นต้น
16. ศูนย์การค้า ห้องสมุดอาจจัดชั้นให้ดูสวยงามด้วยรูปลักษณ์ที่แปลกใหม่ที่ดึงดูดใจ เพื่อให้ห้องสมุดมีลักษณะที่โดดเด่นและเป็นส่วนสำคัญ
17. นักวิจารณ์ ห้องสมุดจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เขียนบทวิจารณ์หนังสือ

จัดเสวนาเกี่ยวกับหนังสือและการอ่าน สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับหนังสือที่น่าสนใจ

18. นักสร้างประสบการณ์ ห้องสมุดต้องจัดกิจกรรม โดยเชิญบุคคลผู้มีชื่อเสียงหรือประสบความสำเร็จมาแล้วประสบการณ์ชีวิต ทำให้ผู้ฟังเกิดแรงบันดาลใจในการดำเนินชีวิต

19. นักสร้างชุมชนสัมพันธ์ ห้องสมุดจัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับชุมชนทุกวัย ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ ให้มาเยี่ยมชมห้องสมุด หรือเล่าประสบการณ์ที่น่าสนใจ

20. ตัวแทนวันสำคัญ ห้องสมุดจัดกิจกรรม จัดนิทรรศการวันสำคัญต่างๆ

21. ครูสอนพิเศษ ห้องสมุดอาจเชิญอาสาสมัครมาช่วยติววิชาต่างๆ โดยจัดเป็นตารางในช่วงเวลาใกล้สอบ เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษารู้สึกว่า “ห้องสมุดช่วยได้”

สรุปได้ว่า หากห้องสมุดได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบดังที่กล่าวมานั้นจะทำให้ห้องสมุดเปลี่ยนมาเป็นการบริการสารสนเทศเชิงรุก แต่ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะต้องมีความพร้อมที่จะพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถด้านวิชาการและเทคโนโลยี และมีจิตบริการ รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ความสำคัญของการบริการสารสนเทศเชิงรุก

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญอย่างมากและเป็นเครื่องมือสำคัญของการทำงานทุกด้านเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น แต่ผลที่เกิดขึ้นทำให้ห้องสมุดมีคนเข้ามาใช้บริการน้อยลงเพราะสามารถค้นหาสารสนเทศต่างๆ ที่ต้องการได้จากอินเทอร์เน็ต เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว ไม่จำกัดเวลาในการเข้าใช้ ทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้สารสนเทศเปลี่ยนไป ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบริการมาเป็นเชิงรุก เพื่อเสริมบทบาทของห้องสมุด โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคนิคและวิธีการสมัยใหม่ต่างๆ เข้ามาช่วยในการบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และเพื่อให้ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (อสพากรณ์ เกตุนอก. 2555: ออนไลน์) แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการสารสนเทศเชิงรุกมี ดังนี้

1. การบริการสารสนเทศเชิงรุกทำให้ห้องสมุดมีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้มีการบริการใหม่ๆ มีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการพัฒนาและฝึกฝนบุคลากรเพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีศักยภาพในการแข่งขันด้านการบริการกับห้องสมุดอื่นได้ เป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร (พริชิตา วิเชียรปัญญา. 2544: 99)

2. การบริการสารสนเทศเชิงรุกทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบริการสารสนเทศในรูปแบบใหม่ บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนบทบาทการให้บริการแบบการตั้งรับมาเป็นแบบเชิงรุก เพื่อสามารถติดตาม ควบคุมและจัดการกับสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม แนวคิดแบบตั้งรับคือ บทบาทบรรณารักษ์เน้นการเป็นเจ้าของสารสนเทศ ด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ใช้บริการทุกคนจำเป็นต้องเข้ามาแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง ห้องสมุดจึงมีความสำคัญมาก ปัจจุบันแนวคิดดังกล่าวเปลี่ยนมาเป็นแนวคิดแบบเชิงรุก คือ บรรณารักษ์ต้องทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า แสวงหาสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ เน้นการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วมาใช้ (กาญจนา นันตรัตน์. 2554: ออนไลน์)

3. การบริการสารสนเทศเชิงรุก ทำให้ห้องสมุดเป็นที่ประทับใจและนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ ซึ่งจากเดิมการบริการสารสนเทศส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบหนังสือและตำรา ผู้ใช้บริการต้องอาศัยอ่านจากห้องสมุด ถ้าปรับเปลี่ยนการให้บริการแบบเชิงรุก ปรับเปลี่ยนวิธีการโดยมุ่งไปที่ผู้ใช้บริการ หากกลยุทธ์ใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร ปรับเปลี่ยนวิธีการนำเสนอที่ทันสมัยและรวดเร็ว ห้องสมุดจะกลายเป็นห้องสมุดที่มีชีวิต ผู้ใช้บริการประทับใจ (ปรัชญนันท์ นิลสุข; และ ทิพภากร รังคสิริ. 2550: 13-14)

กล่าวได้ว่า ปัจจุบันบริการสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทการบริการสารสนเทศเป็นแบบเชิงรุก โดยการจัดบริการที่ตรงกับความต้องการที่ผู้ใช้คาดหวังนั้นคือ การได้รับบริการสารสนเทศที่คุณภาพ การเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการ รวมทั้งทำให้ห้องสมุดเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

องค์ประกอบของการบริการสารสนเทศเชิงรุก

ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศ มีการจัดการสารสนเทศที่มีอยู่ให้ถึงผู้ใช้บริการอย่างมีคุณค่าเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด สิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการจากห้องสมุด คือ สารสนเทศและบริการที่จัดเตรียมไว้เรียกว่า การบริการสารสนเทศ ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ (ศิริรัตน์ น้ำจันทร์. 2551: 12-13)

1. แหล่งสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเตรียมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และดิจิทัล สิ่งพิมพ์เป็นแหล่งสืบค้นสารสนเทศพื้นฐานที่ห้องสมุด

มีให้บริการมาแต่เดิมและยังคงมีความสำคัญมาจนถึงปัจจุบัน ในลักษณะสารสนเทศปฐมภูมิ เช่น สารสนเทศที่เรียงเรียงขึ้นจากประสบการณ์ของผู้เขียน ผลการค้นคว้าวิจัย รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สิทธิบัตร เป็นต้น สารสนเทศทุติยภูมิ เช่น หนังสือทั่วไป หนังสือตำรา หนังสือคู่มือ การทำงาน รายงานความก้าวหน้าทางวิทยาการ บทความย่องานวิจัย บทความหนังสือ วารสาร สารสังเขป เป็นต้น และสารสนเทศตติยภูมิ เช่น หนังสือนามานุกรม บรรณานุกรม และสรุปย่อ เป็นต้น ในปัจจุบันสารสนเทศดังกล่าวไม่ได้อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์เท่านั้น แต่อยู่ในรูปดิจิทัลด้วย การที่จะเป็นการบริการสารสนเทศเชิงรุกได้นั้นจะต้องมีแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมในหลากหลายรูปแบบ และสามารถเชื่อมโยงกับแหล่งสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเชื่อมโยงฐานข้อมูลจำนวนมากเข้าด้วยกัน ทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายที่ไร้พรมแดนที่มีความสำคัญต่อการศึกษา การค้นหาและแลกเปลี่ยนข้อมูล ทำให้ห้องสมุดมีทางเลือกในการช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ ได้หลายช่องทาง เช่น ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของมหาวิทยาลัยต่างๆ เว็บไซต์ห้องสมุด บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2. สถานบันบริการสารสนเทศ หมายถึง สถานที่ที่จัดตั้งขึ้นในสถาบันอุดมศึกษา มีชื่อเรียกต่างกัน เช่น ห้องสมุด หอสมุด สำนักวิทยบริการ ศูนย์เอกสาร ศูนย์ข้อมูล เป็นต้น ทำหน้าที่จัดหา จัดเก็บจัดระบบ และเผยแพร่บริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยและการสร้างนวัตกรรม ปัจจุบันห้องสมุดเปลี่ยนแปลงไปตามแนวความคิดใหม่เป็นการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก มีความพร้อมของระบบเครือข่ายความเร็วสูง และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์งาน เป็นต้น เพื่อให้บริการผู้ใช้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีบริการสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศหลายรูปแบบ เช่น การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล เครือข่ายข้อมูล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังเปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองตลอดชีวิต

3. ผู้ใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ การจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการ ทำให้ห้องสมุดสามารถวางแผนจัดการบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งลักษณะการให้บริการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ คือ ภารกิจด้านอาชีพและหน้าที่การงาน เช่น ผู้บริหาร คณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ ประชาชนทั่วไป เป็นต้น ระดับการศึกษาและสาขาวิชาที่เรียน เช่น นิสิต นักศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้ อาจแบ่งตามลักษณะการให้บริการ เช่น กลุ่มผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มผู้ใช้บริการเป็นครั้งคราวตามความจำเป็น กลุ่มผู้ใช้บริการน้อยที่สุด เป็นต้น ดังนั้น ความต้องการใช้สารสนเทศและ

การเข้าถึงสารสนเทศอาจมีความแตกต่างกัน ผู้ให้บริการสารสนเทศเชิงรุก ควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ การทำบทเรียนออนไลน์บนเว็บไซต์ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการมีทักษะสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเอง

4. ผู้ให้บริการสารสนเทศ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ โดยทั่วไปเรียกว่า บรรณารักษ์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของห้องสมุด จะหยุดนิ่งอยู่กับที่ไม่ได้ ต้องมองถึงอนาคตข้างหน้าโดยเฉพาะการเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคสารสนเทศที่ท้าทายความสามารถของบรรณารักษ์ จึงต้องเตรียมตัวให้พร้อมเพื่อพัฒนาตนเองให้สามารถอยู่ในสถานะที่ให้บริการสารสนเทศเชิงรุกได้ โดยการแสวงหาความรู้และทักษะต่างๆ มีการสื่อสารที่เข้าถึงผู้ใช้บริการมากขึ้น มีการฝึกอบรมเทคนิคการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการยุคใหม่

ลักษณะและบุคลิกภาพการเป็นผู้ให้บริการแบบเชิงรุกที่ดี ดังที่ ศิริพร พุบุตร (2556: 16-17) ได้อธิบายไว้ ดังนี้

1. ความรู้ในงานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ สามารถตอบคำถามจากผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
2. การช่างสังเกต ผู้ให้บริการจะต้องเป็นคนช่างสังเกตโดยรับรู้ว่าบริการอย่างไรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อผู้ให้บริการนำมาพัฒนาทำให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ความกระตือรือร้น ความใส่ใจที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ
4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น
5. สามารถควบคุมอารมณ์ได้ งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการไม่ได้รับการบริการที่พึงพอใจ อาจตำหนิหรือแสดงกิริยาก้าวร้าว ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้
6. การมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและแก้ไขปัญหอย่างมีสติ เลือกทางที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ
7. ทศนคติที่ดีต่องานบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความคิดความรู้สึกที่ดีต่องานบริการ และเต็มใจที่จะให้บริการ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่การพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ
8. ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ การเห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ผู้ใช้บริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้ที่ดีที่สุด

สรุปได้ว่า การบริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายไว้บริการ และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ทั้งนี้การบริการสารสนเทศเชิงรุกเป็นการมุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นหลัก จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนมีการพัฒนาความรู้และทักษะในการให้บริการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

การบริการสารสนเทศเชิงรุกในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาปรับเปลี่ยนบทบาทมาเป็นการบริการสารสนเทศเชิงรุกมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงาน และสนับสนุนให้มีการส่งมอบบริการที่ดี ประทับใจ สร้างแรงจูงใจ เพิ่มคุณค่าของบริการที่เกินความคาดหวังให้แก่ผู้ใช้บริการ

รูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกมีหลายวิธีแตกต่างกันไปตามนโยบายของแต่ละห้องสมุด ดังนี้ (คณะความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายวารสารและเอกสาร. 2554: 47-138)

1. รูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกของงานบริการยืม-คืนมี ดังนี้
 - 1.1 การจัดส่งหนังสือ คือ บริการจัดส่งหนังสือตามความต้องการของอาจารย์และบุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการยืม โดยที่สมาชิกไม่ต้องไปยืมด้วยตนเอง
 - 1.2 บริการสืบค้นข้อมูล คือ บริการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งความรู้ต่างๆ โดยเฉพาะจากฐานข้อมูลต่างๆ ที่ห้องสมุดบอกรับ และส่งให้ผู้ใช้บริการผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
 - 1.3 การประชาสัมพันธ์ไปตามคณะต่างๆ คือ แนะนำการให้บริการของห้องสมุดไปตามคณะต่างๆ แก่คณาจารย์ นักศึกษา
 - 1.4 บริการค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามคำขอ คือ บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้าหาแหล่งสารสนเทศเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ให้อาจารย์ นักวิจัย ผ่านทางเว็บไซต์ / สื่อสังคมออนไลน์
 - 1.5 บริการตอบคำถามที่พบบ่อย คือ นำเสนอข้อคำถามที่ผู้ใช้งานบ่อย รวมทั้งคำตอบมาเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์
 - 1.6 บริการอินเทอร์เน็ตและพิมพ์ข้อมูล คือ บริการอินเทอร์เน็ตและพิมพ์งานรวมทั้งการให้บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นฐานข้อมูล

1.7 บริการจัดส่งข้อมูล คือ บริการจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย

1.8 การยืมต่อด้วยตนเองผ่านอินเทอร์เน็ต คือ การต่ออายุการยืมหนังสือหรือ โสตทัศนวัสดุที่ผ่านการยืมด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านเว็บไซต์

1.9 บริการแจ้งข่าวสาร คือ แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการต่างๆ ผ่านระบบ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น กิจกรรม library tour การอบรมการใช้ฐานข้อมูล เป็นต้น

1.10 บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับความ สะดวกสบายและประหยัด เมื่อมารับบริการ ณ จุดบริการที่กำหนดไว้ เช่น บริการงานวิจัย เป็นต้น

1.11 บริการข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ จัดทำสารบัญวารสารอิเล็กทรอนิกส์ จากวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิกให้บริการแก่ผู้ใช้ที่แจ้ง ความประสงค์

1.12 บริการคืนนอกสถานที่ คือ บริการรับคืนนอกสถานที่ โดยจัดตู้รับคืน เคลื่อนที่ไว้ตามอาคารหรือคณะ ภายในมหาวิทยาลัย

1.13 บริการยืมระหว่างห้องสมุด คือ บริการช่วยสมาชิกที่ต้องการยืมทรัพยากร จากสถาบันอื่น โดยห้องสมุดช่วยติดต่อประสานงานให้

2. รูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มี ดังนี้

2.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ บริการแนะนำเพื่อการสืบค้น ข้อมูลจากแหล่งความรู้ต่างๆ

2.2 บริการสารสนเทศเลือกสรร คือ บริการรวบรวมรายการหรือแหล่งสารสนเทศ ที่ทันสมัยทุกประเภทในแต่ละสาขาวิชาผ่านเว็บไซต์

2.3 บริการสืบค้นการอ้างอิงผลงานทางวิชาการ คือ บริการสืบค้น ตรวจสอบ และวิเคราะห์การอ้างอิง ผลงานทางวิชาการของอาจารย์และนักวิจัยในมหาวิทยาลัย

2.4 บริการสอนการรู้สารสนเทศ คือ บริการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ เช่น การสืบค้นฐานข้อมูลของห้องสมุด การใช้ฐานข้อมูล OPAC เป็นต้น

2.5 บริการตรวจสอบค่าความถี่ของการถูกอ้างอิง คือ บริการเฉพาะวารสารจาก ฐานข้อมูล สำหรับวารสารภาษาต่างประเทศ และฐานข้อมูลศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย สำหรับ วารสารไทย สรุปลงให้นักวิจัย ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ / สื่อสังคมออนไลน์

2.6 บริการสารสนเทศดิจิทัล คือ บริการสารสนเทศดิจิทัลฉบับเต็ม เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.7 บริการบรรณารักษ์พบนักวิจัย คือ บรรณารักษ์ไปพบนักวิจัยประสานงาน การให้บริการ และให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

2.8 บริการสอนการทำบรรณานุกรมด้วยโปรแกรมเอ็นดีไนด์ คือ การใช้โปรแกรมเอ็นดีไนด์สร้างแฟ้มข้อมูลบรรณานุกรม การบันทึกรายการทางบรรณานุกรม และการถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ

สรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีความหลากหลาย ตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้เลือกใช้บริการที่ตรงกับความต้องการ มีการส่งมอบสารสนเทศและบริการที่รวดเร็ว

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสารสนเทศเชิงรุก

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) แผนการบริการผู้ใช้บริการ 2) การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง 3) การมีจิตสำนึกในการบริการ 4) ผู้ให้บริการ 5) ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และ 6) เทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยดังกล่าว ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แผนการบริการผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ให้บริการทราบความต้องการของผู้ใช้บริการแล้ว ผู้ให้บริการต้องวางแผนการบริการ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการรวมทั้งผู้บริหารในการพัฒนาการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เป็นการคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยสอบถามข้อมูลหรือความต้องการแทนการรอให้ผู้ใช้บริการร้องขอ การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การจัดอบรมแก่ผู้ใช้บริการ

3. การมีจิตสำนึกในการบริการ หรือ การบริการด้วยหัวใจถือเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ทำงานด้านการบริการ โดยพยายามปลูกฝังจิตสำนึกของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

4. ผู้ให้บริการ ต้องมีทักษะและความเชี่ยวชาญในการสืบค้นสารสนเทศ ต้องฝึกฝนให้มีความรวดเร็ว มีความชำนาญเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดก่อนการส่งมอบบริการ

5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ห้องสมุดจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปดิจิทัล ซึ่งจัดเก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

6. เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การนำเทคโนโลยีด้านต่างๆ มาจัดเก็บ รวบรวม ประมวลผล การรับ-ส่ง การแปลง การประมวลผล การบริการและการค้นคืนสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์ และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในต่างประเทศ พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการ ดังนี้

เฟอร์กูซัน (Ferguson. 2001) ศึกษาเรื่อง ห้องสมุดและความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาจีนระดับปริญญาตรีสาขาวิทย์และเทคโนโลยีระบบการศึกษาทางไกล วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีทางเทคโนโลยีการศึกษาทางไกลในประเทศจีน และการสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการ ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษา อาจารย์ บรรณารักษ์ และผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเทเลวิชั่น โดยการสัมภาษณ์ 38 กลุ่ม จำนวน 624 คน และการสังเกตการณ์ จำนวน 21 คน ผลการวิจัย พบว่า ควรต้องมีการเน้นและให้ความสำคัญของการบรรยายและการจัดชุดการเรียนรู้อันสำหรับระบบนักเรียนทางไกลซึ่งต้องมีการตรวจสอบด้วยและต้องมีความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศมีทั้งห้องสมุดและร้านหนังสือที่มีคุณค่า รวมถึงอาจารย์ผู้สอนจะต้องมีการรวบรวมเทคนิคและประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตที่ถือว่าเป็นแหล่งสารสนเทศ ส่วนการสืบค้นเพื่อให้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ พบว่า ห้องสมุดต้องมีการจัดหาและการสนับสนุนข้อมูลที่ดี มีครูผู้สอนที่ดี เพิ่มหลักสูตรที่น่าสนใจตามความจำเป็นและเหมาะสม เพิ่มงบประมาณในการจัดหาให้มากขึ้นเพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ปรับปรุงการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตไปยังคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงเป็นสิ่งจำเป็นมิเช่นนั้นการที่จะเสนอให้มหาวิทยาลัยเทเลวิชั่นมีห้องสมุดเสมือนที่ผ่านเครือข่ายระดับชาติก็จะไร้ค่า และการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์

คอร (Kaur. 2009) ศึกษาเรื่อง การใช้เว็บไซต์เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ คือ การใช้หลักการตลาดเพื่อให้บริการวิชาการของห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาในมาเลเซียในการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรและการบริการให้กับผู้ใช้

ห้องสมุด โดยเฉพาะมีจุดมุ่งหมายที่จะตรวจสอบเว็บไซต์ห้องสมุดในการให้บริการทางวิชาการ โดยใช้แนวทางการตลาดและกิจกรรมส่งเสริมการใช้และประชาสัมพันธ์ห้องสมุดการศึกษาโดยสำรวจเว็บไซต์จำนวน 22 เว็บไซต์ โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วล่วงหน้า ซึ่งพัฒนาจากการศึกษาวรรณกรรมและศึกษาจากเว็บที่มีอยู่ จากนั้นจึงไปสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการรับรู้เกี่ยวกับเว็บไซต์ห้องสมุดว่าเป็นเครื่องมือการตลาดและวิธีการที่ห้องสมุดนำมาใช้ประโยชน์การศึกษาพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาขาดการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดบนเว็บไซต์ ห้องสมุดไม่ได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ในฐานะเป็นเครื่องมือทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการใช้เว็บไซต์และทรัพยากรของห้องสมุด

การูฟา ลลู และคนอื่นๆ (Garoufallou; et al. 2013) ศึกษาเรื่องการใช้กลยุทธ์การตลาดในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดในประเทศกรีก การวิจัยเพื่อศึกษา การนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในห้องสมุดกรีกและการรับรู้ของบรรณารักษ์เกี่ยวกับความสำคัญของการใช้กลยุทธ์การตลาด รวมถึงศึกษาปัจจัยการใช้กลยุทธ์การตลาดให้เกิดประสิทธิภาพ ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยคือ บรรณารักษ์จากส่วนกลางและแผนกต่างๆ ในห้องสมุดประเทศกรีก จำนวน 151 แห่ง เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดในประเทศกรีก มีการนำแนวคิดการตลาดมาใช้ และบรรณารักษ์ตระหนักถึงความสำคัญและต้องศึกษา ทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการตลาด เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการของห้องสมุด

บามิกโบลา (Bamigbola. 2013) ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดและส่วนประสมทางการตลาดในการบริการสารสนเทศดิจิทัลในศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไนจีเรีย โดยศึกษาส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้านที่เกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศดิจิทัล ได้แก่ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นข้อมูลจาก OPAC บริการซีดีรอม บริการอ้างอิงออนไลน์ การค้นหาทางอินเทอร์เน็ต หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า การใช้กลยุทธ์การตลาด เช่น การแนะนำการใช้ห้องสมุด การอบรมโปรแกรมต่างๆ ทำให้มีการใช้บริการสารสนเทศเพิ่มขึ้น และบรรณารักษ์ควรมีการเรียนรู้ทักษะการบริการ เช่น ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ข่าวสารต่างๆ การแจ้งเตือน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

ยิ ลอด และแมคคอสส์แลนด์ (Yi; Lodge; & McCausland. 2013) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของบรรณารักษ์ในประเทศออสเตรเลียต่อการใช้กลยุทธ์การตลาดในงานบริการ ประชากรคือ บรรณารักษ์จำนวน 37 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์มี

การรับรู้ที่แตกต่างกันในการนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการบริการสารสนเทศ โดยกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ คือ การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์ด้านส่งเสริมการตลาด คือ การประชาสัมพันธ์การบริการส่งข่าวสารต่างๆ จดหมายข่าวผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด กลยุทธ์ด้านบุคลากร คือ การฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับทักษะการใช้เทคโนโลยี

แคลป (Klaib. 2014) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชนเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศจอร์แดน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนจำนวน 155 คน ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนมีแนวคิดในการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดและมีความแตกต่างในการใช้ส่วนประสมทางการตลาดในแต่ละด้าน และควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการจากห้องสมุดอื่นๆ และนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ให้เกิดประโยชน์

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศส่วนใหญ่ เป็นการนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้กับงานของห้องสมุด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยส่วนใหญ่ห้องสมุดนำหลักการการตลาดมาใช้ในการบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ กลยุทธ์การตลาดเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ห้องสมุดนำมาพิจารณาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศโดยนำส่วนประสมการตลาด มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับภารกิจของแต่ละองค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในด้านการบริการสารสนเทศ

งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในประเทศ พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้กลยุทธ์การตลาดและการบริการสารสนเทศและปัญหาการจัดบริการสารสนเทศ ดังนี้

สุจิตรา การเจริญดี (2546) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสถานะมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ : ทรรศนะของผู้บริหารห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาทรรศนะของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อการบริหารงานห้องสมุดเมื่อเข้าสู่สถานะมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 219 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า คือ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีทรรศนะเห็นด้วย

ต่อข้อคำถามในการบริหารงานห้องสมุดในสถานะมหาวิทยาลัยในกำกับ ด้านการบริหารงานบุคคล ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีทรศนะแตกต่างจากผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในรายชื่อ ความต้องการบุคลากรในระดับปริญญาตรี สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เพิ่มขึ้น และบุคลากรอาจได้รับสวัสดิการลดลง ด้านการบริหารงบประมาณ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีทรศนะแตกต่างจากผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในรายชื่อ เน้นการประเมินผลการใช้งบประมาณอย่างชัดเจน และห้องสมุดต้องเน้นให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์มากขึ้น ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีทรศนะแตกต่างจากผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกๆข้อ ด้านการหารายได้ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีทรศนะแตกต่างจากผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในรายชื่อ การเก็บค่าเข้าใช้บริการจากบุคคลภายนอก การให้เช่าสถานที่เพื่อจัดกิจกรรม การจัดบริการเข้าปกเย็บเล่ม ด้านการจัดบริการขายสินค้า และการจัดบริการถ่ายเอกสาร

ลักขณา คมขำ (2548) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการถ่ายเอกสาร และด้านการบริการส่งเสริมการให้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทั้งในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2, 3, 4 และสูงกว่า และระดับบัณฑิตศึกษาทุกชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2548 จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน นิสิตระดับปริญญาตรีชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน นิสิตปริญญาตรีที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการบริการถ่ายเอกสาร

ที่นิสิตมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง นิสิตปริญญาตรีที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสารด้านการบริการอินเทอร์เน็ต และด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการที่นิสิตมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุที่นิสิตมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการบริการวารสาร และด้านการบริการอินเทอร์เน็ตที่นิสิตมีความเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง นิสิตระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นว่าการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นว่าการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์

วงเดือน เจริญ (2549) ศึกษาเรื่อง การบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ระดับความพึงพอใจ รูปแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้บริการต้องการ ตลอดจนปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการ จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยด้านสภาพของผู้ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา นิสิตระดับปริญญาตรี อาจารย์และนักวิจัย ส่วนใหญ่ อยู่ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ด้านสภาพการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ทำวิจัยหรือทำวิทยานิพนธ์มากที่สุด จำนวนรายการที่ขอใช้มากที่สุด

1-5 รายการ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ คือ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ในประเทศ รูปแบบทรัพยากรที่ใช้บริการ คือ วารสาร ถ่ายเอกสาร ช่องทางการได้รับสารสนเทศที่ใช้ คือ ช่องทางไปรษณีย์ธรรมดา ช่องทางการติดต่อให้มารับสารสนเทศ คือ เจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ทราบ ระยะเวลาได้รับเอกสาร คือ 8-14 วัน และส่วนใหญ่จ่ายค่าบริการครั้งละ 20-100 บาท ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ 5 ลำดับแรก ได้แก่ พึงพอใจต่อการให้บริการของบรรณารักษ์ ความสะดวกของสถานที่ที่ใช้บริการ คุณภาพของเอกสารที่ได้รับ การแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุด และพึงพอใจต่อฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ต่างๆ (Web OPAC) ด้านปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีปัญหาค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดต่างประเทศแพงเกินไป ได้รับสารสนเทศช้า ไม่ทันการ ห้องสมุดขาดคู่มือที่ทันสมัยในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล และค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศแพงเกินไป

ศรัญญา ไชยวงศ์ (2549) ศึกษาเรื่อง การประเมินการให้บริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อประเมินการให้บริการของห้องสมุดและเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องสมุดระหว่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และ บุคลากร จำนวน 900 คนเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สรุปผลการประเมินการให้บริการของห้องสมุด ทั้ง 9 บริการ พบว่า มี 1 บริการ ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินทั้งหมด ได้แก่ บริการศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน มี 7 บริการ ผ่านเกณฑ์การประเมินเกือบทั้งหมด ได้แก่ บริการยืม – คืนหนังสือ บริการช่วยการค้นคว้า บริการข้อมูลภาคเหนือและเอกสารหายาก บริการ World Wide Web บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการโสตทัศนวัสดุ และบริการวิชาการด้านห้องสมุด ส่วนที่เหลืออีก 1 บริการ ได้แก่ บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูล ส่วนใหญ่ไม่ผ่านเกณฑ์ และเมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในแต่ละบริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และบริการโสตทัศนศึกษา

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และเพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข (2550) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการในห้องสมุดวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการนำการตลาดบริการมาใช้ในห้องสมุด และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับ

การจัดการเรียนการสอนการตลาดในโรงเรียนบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 139 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมีความคิดเห็นว่าห้องสมุดควรนำกลยุทธ์การตลาดบริการโดยรวมมาใช้ในห้องสมุดในระดับมาก และมีการนำการวางแผนการตลาดมาใช้ในระดับปานกลาง แต่มีการนำส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 ด้าน มาใช้ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านกระบวนการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ มีการนำไปใช้ในระดับมาก ส่วนด้านบุคคลและด้านราคา มีการนำไปใช้ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดเกี่ยวกับการนำกลยุทธ์การตลาดบริการมาใช้ในห้องสมุด พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำกลยุทธ์การตลาดบริการมาใช้ในห้องสมุด ผู้บริหารห้องสมุดที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำกลยุทธ์การตลาดบริการโดยรวม รวมทั้งการวางแผนและส่วนประสมการตลาดมาใช้ไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารห้องสมุดที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีการนำกลยุทธ์การตลาดบริการโดยรวมและส่วนประสมการตลาด รวมทั้งส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านบุคคลและด้านกระบวนการมาใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีความรู้ด้านการตลาดบริการต่างกัน มีการนำกลยุทธ์การตลาดบริการโดยรวม รวมทั้งการวางแผนและส่วนประสมการตลาด มาใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริหารห้องสมุดที่สังกัดกลุ่มห้องสมุดต่างกัน มีการนำกลยุทธ์การตลาดบริการโดยรวมและส่วนประสมการตลาด รวมทั้งส่วนประสมการตลาดทุกด้าน ยกเว้นด้านราคา มาใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริหารห้องสมุดที่มีสถานที่ตั้งของห้องสมุดต่างกัน มีการนำกลยุทธ์การตลาดบริการโดยรวม รวมทั้งการวางแผนการตลาดและส่วนประสมการตลาด มาใช้ไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารห้องสมุดทุกกลุ่มห้องสมุด ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรมีการเรียนการสอนวิชาการตลาดในโรงเรียนบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

กาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง (2552) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อบรรณารักษ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อบรรณารักษ์ ในมุมมองของบรรณารักษ์ อาจารย์ นักศึกษาปริญญาโท และปริญญาตรี เพื่อได้มาซึ่งแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ ทั้งด้านความรู้ และบุคลิกภาพให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บรรณารักษ์ อาจารย์ นักศึกษาปริญญาโท และปริญญาตรี จำนวน

412 คน ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ อาจารย์ และนักศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ภาพลักษณ์ด้านความรู้ที่บรรณารักษ์จะต้องเร่งปรับปรุง คือ ทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการค้นคว้าและการประเมินผล ตามลำดับ ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพเห็นว่า บรรณารักษ์ควรปรับปรุงให้มีความยืดหยุ่น ไม่แบ่งแยก และเลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้ ตามลำดับ สำหรับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านความรู้ของบรรณารักษ์ที่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก 3 อันดับแรก คือ บรรณารักษ์เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับบริการของห้องสมุด เป็นผู้ที่แนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศได้ และจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้ สำหรับภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านบุคลิกภาพ พบว่า บรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีความเป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบและมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น

วีระนันต์ ดังก้อง (2552) ศึกษาเรื่อง การใช้กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการเพื่อส่งเสริมการเข้าใช้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและระดับการใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการเพื่อส่งเสริมการเข้าใช้บริการห้องสมุด ประชากรคือ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 40 แห่ง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า มีระดับการใช้กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับมาก โดยใช้กลยุทธ์การตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การวางแผนเพื่อพัฒนางานบริการอยู่เสมอ ด้านราคา ได้แก่ การกำหนดอัตราค่าบริการ ค่าปรับที่ชัดเจน เสมอภาค ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การจัดแสดงหนังสือใหม่และการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ด้านบุคลากร ได้แก่ การคำนึงถึงมนุษยสัมพันธ์และมารยาทของผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การคำนึงถึงความสะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม น่าเข้าใช้ ระดับการใช้กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการกับปริมาณการเข้าใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน สำหรับกลยุทธ์ที่มีการนำมาใช้มากที่สุดตามลำดับดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการ คือ ห้องสมุดขาดบุคลากรสนับสนุนด้านกิจกรรมการเผยแพร่สารสนเทศ

นฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2552) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของห้องสมุดยุคใหม่ : การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อการบริหารคุณภาพในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยนี้เป็นการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดเพื่อปรับปรุง พัฒนาและสร้างสรรค์แนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ จำนวน 25 คน จากแบบสอบถาม จำนวน 398 คน จากข้อมูลตัวชี้วัดปริมาณการยืม

หนังสือและจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่สุด 3 ประการ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการ เข้าใช้ห้องสมุด ได้แก่ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในห้องสมุด เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งพิมพ์ มีความหลากหลายตรงกับความต้องการ สำหรับกลยุทธ์การตลาดที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงกว่าด้านอื่น รองลงมาเป็นด้าน ลักษณะการบริการ ด้านบรรยากาศ สภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่ห้องสมุดควรปรับปรุงได้แก่ จำนวน คอมพิวเตอร์มีน้อย เครื่องถ่ายเอกสารคุณภาพไม่ดี และหนังสือมีจำนวนน้อย

ศุภรชตรา แสนวา (2552) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาไปสู่องค์กรคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์กรคุณภาพ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์กรคุณภาพ สภาพปัจจุบันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์กรคุณภาพและศึกษาแนวทางการ พัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์กรคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถาบัน อุดมศึกษา ผู้บริหารคณะ ผู้อำนวยการห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 156 คน จากสถาบันอุดมศึกษา 56 แห่ง เครื่องที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบไม่มี โครงสร้าง แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาที่เป็นองค์กรคุณภาพ ประกอบด้วย 2 มิติ ได้แก่ มิติด้านการบริหารจัดการองค์กร และ มิติทางวิชาชีพ สภาพปัจจุบันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์กรคุณภาพ พบว่า ห้องสมุดมีลักษณะเป็นองค์กรคุณภาพระดับมากในมิติด้านการจัดการองค์กร มิติทางด้านวิชาชีพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์กรคุณภาพ ได้แก่ ผู้ใช้บริการ วัฒนธรรมองค์กร นโยบาย ผู้นำ ผู้ปฏิบัติงาน ความร่วมมือ งบประมาณ และโครงสร้างพื้นฐานทาง เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์กรคุณภาพ พบว่า มีประเด็นที่ห้องสมุดต้องพัฒนา 3 ด้าน คือ 1) การพัฒนาคน 2) การสร้างค่านิยมหลักของ ห้องสมุด และ 3) การพัฒนาปัจจัยเสริม

ปิยสุดา ดันเลิศ. (2553) ศึกษาเรื่อง การพัฒนากรอบสมรรถนะหลักของนักวิชาชีพ สารสนเทศสำหรับห้องสมุด มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาบทบาทของห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาไทยและบทบาทของนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยใน ทศวรรษหน้า และพัฒนากรอบสมรรถนะหลักของนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาไทยในทศวรรษหน้า ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารห้องสมุด จำนวน

34 คน เครื่องที่ใช้ในการวิจัย คือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา เก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิค เดลฟาย และแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบทางของห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใน ทศวรรษหน้ามีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์การเรียนรู้ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ มีการนำหลักการบริหารเชิงรุกและเชิงพาณิชย์เข้ามาใช้มากขึ้น การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ จะเน้นทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์ใช้ จะเน้น เทคโนโลยีที่เพิ่มความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ เทคโนโลยีสำหรับการสื่อสาร และ เทคโนโลยีสำหรับการค้นคว้าวิจัยมากขึ้น นักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ไทยจะมีบทบาทใหม่ที่สำคัญ คือ 1) ด้านการบริหาร 2) ด้านการบริการ 3) ด้านการประสานงาน และ 4) ด้านความเชี่ยวชาญ กรอบสมรรถนะหลักของนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาไทย ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้ 8 สมรรถนะ 2) ด้านทักษะ 11 สมรรถนะ และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล 7 สมรรถนะ

ทัศนีย์ มะหมัด (2553) ศึกษาเรื่อง ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหา พฤติกรรม และศึกษาเครื่องอำนวยความสะดวกในการเข้าถึง การใช้บริการสารสนเทศ ประชากรที่ใช้ในการ วิจัยเป็นนักศึกษา จำนวน 400 คน ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา ส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุด 2-3 ต่อสัปดาห์ ใช้สารสนเทศที่เป็นภาษาไทย ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ไม่จำกัดอายุของ สารสนเทศ และเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อประการเรียน นักศึกษาใช้เครื่องอำนวยความสะดวกในการใช้ บริการสารสนเทศของห้องสมุด โดยใช้วิธีค้นหาจากชั้นวางหนังสือและการอบรมการใช้ห้องสมุด และใช้เครื่องมือจากการค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการความสะดวก ในการใช้คอมพิวเตอร์ การบริการเครือข่ายค้นหาสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศเพื่อประกอบการ เรียน และส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกในการค้นหาสารสนเทศในระยะก่อนสอบ สำหรับปัญหาการใช้ บริการสารสนเทศ พบว่า การเข้าถึงข้อมูลช้าเนื่องจากเครือข่ายมีความเร็วต่ำ ประสิทธิภาพและ ความสามารถที่จำกัดของเครื่องคอมพิวเตอร์ และปัญหาการแสดงผลข้อมูลช้า

ภาษิณี ปานน้อย (2553) ศึกษาเรื่อง การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด มหาวิทยาลัยของรัฐ การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุก และปัญหา และอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ประชากรในการวิจัย คือ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 10 คน ทราบว่า มีการระบุนโยบายการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในประกาศของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

พ.ศ. 2549 และมีผู้บริหารห้องสมุดที่เคยอ่านบทความ/งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกจำนวน 22 คน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 24 แห่ง มีการระบุนโยบายการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในกลยุทธ์ พันธกิจ หรือนโยบายของห้องสมุด และวัตถุประสงค์ในการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ คือ เพื่อส่งเสริมและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ สำหรับสภาพบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการปฏิบัติมากในแต่ละด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มสามารถอ่านและดาวน์โหลดได้ มีฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นโดยห้องสมุดด้านบริการ คือ บริการยืมต่อด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์และบริการช่วยเหลือการวิจัย ด้านราคา คือ กำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ สำหรับบุคคลภายนอกเท่ากับสมาชิก และมีการยืดหยุ่นอัตราค่าบริการ โดยไม่คิดเกินราคาจริงของทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่ คือ ที่ตั้งของห้องสมุดสามารถเข้าใช้สะดวกและจัดช่องทางในการสื่อสารหลายช่องทางให้กับผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการใช้ คือ มีการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีความทันสมัยและประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายออนไลน์ ด้านบุคลากร คือ จัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรห้องสมุดประจำปี และพัฒนาทักษะความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง ด้านสภาพทางกายภาพ คือ จัดมุมโทรทัศน์หรือชมภาพยนตร์ มีการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม มีที่นั่งโซฟาให้บริการ และด้านกระบวนการ คือ ปรับลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก

วันสสุตา ดิษยบุตร (2553) ศึกษาเรื่อง การใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ และเปรียบเทียบการใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน 302 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้วิธีสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศโดยการค้นจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ สอบถามบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ และอ่านจากป้ายประกาศที่ติดตามห้อง มีการใช้ห้องวิทยานิพนธ์และงานวิจัยมากที่สุด ใช้ทรัพยากรประเภทสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในระดับมาก ได้แก่ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยหนังสือทั่วไปภาษาไทย สารสังเขปและบทคัดย่อ ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อยและล้าสมัย และทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการไม่มี รองลงมา คือ ปัญหาด้านการสืบค้นสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีจำนวนน้อย ไม่พบหนังสือตามที่สืบค้นจากระบบ ปัญหา

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ได้แก่ ไม่มีสถานที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม สถานที่จอดรถมีน้อย และห้องน้ำสกปรก ปัญหาด้านบุคลากรและการให้บริการ ได้แก่ บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย และระยะเวลาในการบริการน้อยเกินไปและเมื่อเปรียบเทียบการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีสภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ที่มีสภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน ผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีสภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันและที่สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีสภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 2 ด้าน คือ ด้านห้องบริการ และด้านสื่อสิ่งพิมพ์ที่แตกต่างกัน ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

รัตนา พรหมสวัสดิ์ (2554) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาสภาพ รูปแบบ ปัญหา ของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บทบาทที่คาดหวังและสมรรถนะที่จำเป็นของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและแนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ หัวหน้าฝ่ายและบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 118 คน ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน จำนวน 5 คน คณาจารย์สาขาบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน จำนวน 5 คน และผู้ให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้บริการเป็นแบบผู้ใช้ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทางแชล ทางเอ็มเอสเอ็น ทางโทรสาร ทางเว็บบอร์ด ทางบล็อก บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประสบปัญหามากที่สุด ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ สมรรถนะของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เฉพาะข้อมูลทางบรรณานุกรมและสาระสังเขป ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้เอกสารฉบับเต็ม และการติดตามแหล่งสารสนเทศใหม่ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ ตามลำดับ บทบาทที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคาดหวังมากที่สุด คือ บทบาทในฐานะผู้สอนและที่ปรึกษา ส่วนสมรรถนะที่จำเป็นมากที่สุด คือ บุคลิกท่าทางที่เป็นมิตร มีน้ำใจ และเป็นผู้มี

มนุษย์สัมพันธ์ดีกับผู้ใช้บริการ แนวโน้มของการพัฒนารูปแบบการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเห็นด้วยมากที่สุด คือ จัดให้มีบริการตอบคำถามได้หลากหลายช่องทาง จากการสัมภาษณ์ พบว่า ยังมีการให้บริการแบบเผชิญหน้า และการให้บริการแบบออนไลน์ Real time และ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จะมากขึ้น และผู้ใช้บริการที่ต้องการข้อมูลในเชิงลึกก็ยังคงมาใช้บริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ห้องสมุด โดยบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะให้บริการในรูปแบบการให้คำปรึกษา ช่วยค้นคว้าและวิจัยในเชิงลึก

กาญจนา เพ็งคำศรี (2555) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการสารสนเทศและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง และหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการใช้บริการสารสนเทศ ประเภทบริการสารสนเทศพื้นฐานที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด ได้แก่ บริการปริญญา นิตยสาร/วิทยานิพนธ์ ประเภทบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุด ได้แก่ ฐานข้อมูล E-book NetLibrary และความต้องการใช้บริการสารสนเทศออนไลน์ ได้แก่ นักศึกษาสามารถดาวน์โหลดสารสนเทศฉบับเต็มจากฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักหอสมุดให้บริการจากเครื่องคอมพิวเตอร์ภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการสารสนเทศพื้นฐานของห้องสมุด บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด และบริการสารสนเทศออนไลน์ พบว่า นักศึกษาหลักสูตรต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในบางรายการ ส่วนปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศที่นักศึกษาประสบมากที่สุด ได้แก่ ไม่สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุดได้

กล่าวได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศส่วนใหญ่ เป็นการศึกษาสภาพการใช้และความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะของการบริการสารสนเทศ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบปัญหาด้านการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ยังไม่ตรงกับ

ความต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลมีไม่เพียงพอ ดังนั้น ผู้วิจัยนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุง วางแผนการบริการสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นและทำให้เกิดการบริการสารสนเทศเชิงรุกรูปแบบใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย จำนวน 124 แห่ง โดยแบ่งเป็น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล จำนวน 17 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จำนวน 15 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาราชภัฏ จำนวน 40 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 43 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยคัดเลือกห้องสมุดที่มีการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก จำนวน 117 คน แบ่งเป็น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล จำนวน 16 คน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จำนวน 14 คน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาราชภัฏ จำนวน 40 คน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 คน และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 38 คน ดังนี้

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล
 - 1.1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 - 1.2 มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 - 1.3 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- 1.4 มหาวิทยาลัยนครพนม
- 1.5 มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
- 1.6 มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 1.7 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 1.8 มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- 1.9 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 1.10 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 1.11 มหาวิทยาลัยศิลปากร
- 1.12 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 1.13 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- 1.14 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 1.15 สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน
- 1.16 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ
 - 2.1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - 2.2 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 - 2.3 มหาวิทยาลัยทักษิณ
 - 2.4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
 - 2.5 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 - 2.6 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
 - 2.7 มหาวิทยาลัยบูรพา
 - 2.8 มหาวิทยาลัยพะเยา
 - 2.9 มหาวิทยาลัยมหิดล
 - 2.10 มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
 - 2.11 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
 - 2.12 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 - 2.13 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 - 2.14 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- 3 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาราชภัฏ

- 3.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
- 3.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์
- 3.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- 3.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- 3.5 มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
- 3.6 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- 3.7 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- 3.8 มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- 3.9 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- 3.10 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- 3.11 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- 3.12 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
- 3.13 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- 3.14 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- 3.15 มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- 3.16 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- 3.17 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- 3.18 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- 3.19 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- 3.20 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- 3.21 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- 3.22 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- 3.23 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
- 3.24 มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
- 3.25 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- 3.26 มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- 3.27 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- 3.28 มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
- 3.29 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

- 3.30 มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
 - 3.31 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
 - 3.32 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
 - 3.33 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
 - 3.34 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 - 3.35 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
 - 3.36 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
 - 3.37 มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
 - 3.38 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี
 - 3.39 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
 - 3.40 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- 4 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
- 4.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
 - 4.2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
 - 4.3 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
 - 4.4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 - 4.5 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
 - 4.6 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
 - 4.7 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
 - 4.8 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
 - 4.9 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- 5 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
- 5.1 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
 - 5.2 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
 - 5.3 มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น
 - 5.4 มหาวิทยาลัยเกริก
 - 5.5 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
 - 5.6 มหาวิทยาลัยคริสเตียน
 - 5.7 มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

- 5.8 มหาวิทยาลัยชินวัตร
- 5.9 มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
- 5.10 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- 5.11 มหาวิทยาลัยธนบุรี
- 5.12 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- 5.13 มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
- 5.14 มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
- 5.15 มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- 5.16 มหาวิทยาลัยพายัพ
- 5.17 มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
- 5.18 มหาวิทยาลัยภาคกลาง
- 5.19 มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 5.20 มหาวิทยาลัยเนชั่น
- 5.21 มหาวิทยาลัยรังสิต
- 5.22 มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
- 5.23 มหาวิทยาลัยราชธานี
- 5.24 มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
- 5.25 มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
- 5.26 มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- 5.27 มหาวิทยาลัยสยาม
- 5.28 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- 5.29 มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- 5.30 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- 5.31 มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
- 5.32 มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
- 5.33 มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
- 5.34 มหาวิทยาลัยฟาฏอนี
- 5.35 มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
- 5.36 มหาวิทยาลัยตาปี

5.37 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

5.38 มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ ได้แก่ หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยคัดเลือกห้องสมุดที่มีการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกในระดับมากถึงมากที่สุดไม่น้อยกว่า 5 บริการ โดยนำคะแนนคำตอบในระดับมากถึงมากที่สุดมาคำนวณ แล้วจัดลำดับคะแนนสูงสุดลงมาจำนวน 10 ลำดับ คัดเลือกห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 10 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยราชธานี และมหาวิทยาลัยชินวัตร แห่งละ 1 คน รวมจำนวน 20 คน และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 20 แห่ง แห่งละ 5 คน รวมจำนวน 100 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และ 2) แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามมีดังนี้

1. ศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดเพื่อมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม
2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเรื่อง การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อสอบถามหัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ เกี่ยวกับการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก โดยแบ่งรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานในหน้าที่การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีข้อคำถามประมาณ 28 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบ มาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ ปฏิบัติมากที่สุด (5) ปฏิบัติมาก (4) ปฏิบัติปานกลาง (3) ปฏิบัติน้อย (2) ปฏิบัติน้อยที่สุด/ไม่เคยปฏิบัติ (1)

2.2 นำแบบสอบถามเรื่อง การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา ที่สร้างเสร็จเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการควบคุมปฏิญาณนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและชัดเจนของข้อคำถาม ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ โดยมีการเพิ่มเติมและปรับปรุงการใช้คำในข้อคำถามบางข้อ ได้แก่ คำว่า “อีเมล” เปลี่ยนเป็นคำว่า “ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์” คำว่า “โซเชียลมีเดีย” เปลี่ยนเป็นคำว่า “สื่อสังคมออนไลน์” คำศัพท์ ภาษาอังกฤษตัวอักษรตัวแรกให้พิมพ์ตัวใหญ่ และคัดเลือกข้อคำถามที่เป็นกิจกรรมการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกเหลือ 21 ข้อคำถาม

2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของประธานกรรมการและ กรรมการควบคุมปฏิญาณนิพนธ์ให้กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ดร.มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต อาจารย์ ดร.จอมขวัญ ผลภาณี ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่าย เทคโนโลยีสารสนเทศและผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และ อาจารย์ศรัณญาภรณ์ ไชลิตกุล ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านวิชาการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า ความเที่ยงตรง โดยใช้วิธีหาค่าความสอดคล้อง IOC (Index of Congruence) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (สุวิมล ตีรพานันท์. 2546: 139-140) และนำแบบสอบถามมาปรับปรุง แก้ไขตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะ โดยปรึกษาประธานกรรมการควบคุมปฏิญาณนิพนธ์

2.5 จัดพิมพ์แบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปเก็บข้อมูล

ขั้นตอนในการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริการสารสนเทศเชิงรุก แล้ว กำหนดเป็นประเด็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริการสารสนเทศเชิงรุกเป็น คำถามของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบสัมภาษณ์ และตอนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริการสารสนเทศเชิงรุก

และปัญหา อุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการควบคุม
 ปรินญาณิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและชัดเจนของข้อคำถาม ความเหมาะสมใน
 การใช้คำ เมื่อได้รับการอนุมัติแล้วจึงนำไปสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการ ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาสภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก
 ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ถึงผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือใน
 การตอบแบบสอบถาม เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2559

1.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศทางไปรษณีย์
 พร้อมแนบหนังสือขอความร่วมมือ และซองส่งกลับที่เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้วิจัย โดยส่งแบบสอบถามให้
 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล จำนวน 16 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ
 จำนวน 14 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาราชภัฏ จำนวน 40 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 เทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 38 แห่ง รวม
 117 แห่ง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดจำนวน 100 ฉบับ ฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน
 96 ฉบับ ฉบับที่ไม่สมบูรณ์ จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82 ของแบบสอบถามทั้งหมด

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการ
 จัดบริการสารสนเทศเชิงรุก และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของ
 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ถึงผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือใน
 การสัมภาษณ์

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ เพื่อขอสัมภาษณ์

2.3 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศ และ
 ผู้ใช้บริการ ตั้งแต่วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2560 - วันที่ 28 เมษายน 2560 โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบ

เผชิญหน้าและทางโทรศัพท์ การบันทึกข้อมูลใช้วิธีการจดบันทึกและบันทึกคำสัมภาษณ์โดยใช้เครื่องบันทึกเสียง

2.4 รวบรวมข้อมูลจากการจดบันทึกและข้อมูลจากการถอดเทปการสัมภาษณ์

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 ผู้วิจัยพิจารณาคัดเลือกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน 96 ฉบับ ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608-610)

1.2 กำหนดรหัสการลงคะแนนและป้อนข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป ดังนี้

1.2.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสภาพภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ

1.2.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มาแจกแจงความถี่ โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543: 99-100) ดังนี้

ปฏิบัติมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ปฏิบัติมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ปฏิบัติปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ปฏิบัติน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ปฏิบัติน้อยที่สุด / ไม่เคยปฏิบัติ	กำหนดให้	1	คะแนน

คำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยถือเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง	ปฏิบัติมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง	ปฏิบัติมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง	ปฏิบัติปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง	ปฏิบัติน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง	ปฏิบัติน้อยที่สุด / ไม่เคยปฏิบัติ

1.2.3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงการจัดบริการที่มีการปฏิบัติมากถึงมากที่สุด ตามจำนวนสถาบันอุดมศึกษาในระดับมากถึงมากที่สุด โดยแสดงผลเป็นค่าความถี่

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ซึ่งแต่ละครั้งผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ขั้นต้น เพื่อประเมินว่าข้อมูลที่ได้รับในขณะสัมภาษณ์นั้นมีความสอดคล้องกับประเด็นที่ตั้งไว้หรือไม่

2.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาโดยละเอียดภายหลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ผู้วิจัยถอดคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหา เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน คือ การนำเทปบันทึกเสียงคำสัมภาษณ์มาถอดความแบบคำต่อคำ แล้วนำมาจัดพิมพ์ด้วยโปรแกรมประมวลคำ เพื่อถอดคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหาในรูปแบบแฟ้มเอกสาร

2.2.2 ผู้วิจัยเข้ารหัสข้อมูล เป็นขั้นตอนการทอนข้อมูล เพื่อคัดเลือกเฉพาะข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเด็นปัญหาการวิจัย

2.2.3 ผู้วิจัยแปลผลจากข้อมูลที่เข้ารหัสแล้ว เป็นขั้นตอนการแสดงผลหลักฐานข้อมูล โดยการวิเคราะห์และการตีความข้อมูลจากรหัสข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ปัญหา และอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุก

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยคำนวณหาค่าสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean)
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. ผลการศึกษารายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
3. ผลการศึกษายุทธศาสตร์และอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายต่าง ๆ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2. สัญลักษณ์ที่ใช้แทนข้อมูลแบบสัมภาษณ์

Gul1- Gul10	แทน	ผู้ให้บริการมหาวิทยาลัยรัฐบาล (Government university library) คนที่ 1 - คนที่ 10
Pul1- Pul10	แทน	ผู้ให้บริการมหาวิทยาลัยเอกชน (Private university library) คนที่ 1 - คนที่ 10
Guu1- Guu50	แทน	ผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยรัฐบาล (Government university user) คนที่ 1 - คนที่ 50
Puu1- Puu50	แทน	ผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยเอกชน (Private university user) คนที่ 1 - คนที่ 50

ผลการศึกษาศาภาพการจั้ดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

จากการศึกษาการจั้ดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้แบบสอบถามไป จำนวน 117 ฉบับ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล จำนวน 16 แห่ง สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จำนวน 14 แห่ง สถาบันอุดมศึกษาราชการ จำนวน 40 แห่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง และสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 38 แห่ง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด จำนวน 100 ฉบับ ฉบับที่ไม่สมบูรณ์จำนวน 4 ฉบับ ฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 96 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82 ของแบบสอบถามทั้งหมด และได้ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางและรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
เพศ		
ชาย	15	15.6
หญิง	81	84.4
รวม	96	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	5	5.3
ระหว่าง 30-40 ปี	37	38.5
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	54	56.2
รวม	96	100.0
ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	32	33.3
ตั้งแต่ 10-20 ปี	38	39.6
ตั้งแต่ 21-30 ปี	14	14.6
ตั้งแต่ 31ปีขึ้นไป	12	12.5
รวม	96	100.0

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน (ร้อยละ 84.4) มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 54 คน (ร้อยละ 56.2) และมีประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่ ตั้งแต่ 10-20 ปี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 39.6)

ตาราง 2 สภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ข้อ	บริการสารสนเทศเชิงรุก	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	การจัดส่งหนังสือ	2.70	1.40	ปานกลาง
2	บริการสืบค้นข้อมูล	3.93	1.12	มาก
3	การประชาสัมพันธ์ไปตามคณะต่างๆ	2.84	1.19	ปานกลาง
4	บริการค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามคำขอ	3.85	1.08	มาก
5	บริการคำถามที่พบบ่อย	2.98	1.15	ปานกลาง
6	บริการอินเทอร์เน็ตและพิมพ์ข้อมูล	3.51	1.09	มาก
7	บริการจัดส่งข้อมูล	3.15	1.21	ปานกลาง
8	การยืมต่อด้วยตนเองผ่านอินเทอร์เน็ต	3.46	1.31	ปานกลาง
9	บริการแจ้งข่าวสาร	3.57	1.08	มาก
10	บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	3.59	1.14	มาก
11	บริการข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์	2.78	1.36	ปานกลาง
12	บริการคืนนอกสถานที่	2.42	1.50	น้อย
13	บริการยืมระหว่างห้องสมุด	3.76	1.30	มาก
14	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.46	0.78	มาก
15	บริการสารสนเทศเลือกสรร	2.69	1.20	ปานกลาง
16	บริการสืบค้นการอ้างอิงผลงานทางวิชาการ	2.90	1.20	ปานกลาง
17	บริการสอนการรู้สารสนเทศ	4.48	0.72	มาก
18	บริการตรวจสอบค่าความถี่ของการถูกอ้างอิงถึง	2.44	1.25	น้อย
19	บริการสารสนเทศดิจิทัล	3.60	1.09	มาก

ตาราง 2 (ต่อ) สภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ข้อ	บริการสารสนเทศเชิงรุก	\bar{x}	S.D.	แปลผล
20	บริการบรรณารักษ์พบนักวิจัย	2.33	1.13	น้อย
21	บริการสอนการทำบรรณานุกรมด้วยโปรแกรม EndNote	2.80	1.41	ปานกลาง
	รวม	3.25	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า บริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีการปฏิบัติมาก ได้แก่ บริการสอนการรู้สารสนเทศ ($\bar{x} = 4.48$) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{x} = 4.46$) บริการสืบค้นข้อมูล ($\bar{x} = 3.93$) บริการค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามคำขอ ($\bar{x} = 3.85$) และ บริการยืมระหว่างห้องสมุด ($\bar{x} = 3.76$) ตามลำดับ สำหรับบริการสารสนเทศเชิงรุกที่สถาบันอุดมศึกษาที่ไม่เคยจัดบริการหรือจัดบริการน้อยที่สุด ได้แก่ บริการตรวจสอบค่าความถี่ของการถูกอ้างถึง ($\bar{x} = 2.44$) บริการคืนนอกสถานที่ ($\bar{x} = 2.42$) และบริการบรรณารักษ์พบนักวิจัย ($\bar{x} = 2.33$)

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศและผู้ใช้บริการ พบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สรุปประเด็นได้ดังนี้

1. แผนการบริการผู้ใช้บริการ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีการวางแผนการบริการผู้ใช้บริการโดยการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการแล้วจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จัดหลักสูตรการสอนทักษะการสืบค้นทั้งแบบพื้นฐานและขั้นสูงที่เหมาะสมกับความต้องการและความจำเป็นที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เช่น จัดการสอนและอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ สำหรับอาจารย์และนักศึกษาในระดับปริญญาเอกและปริญญาโท การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษาใหม่ทุกภาคเรียน การแนะนำการเขียนบรรณานุกรมให้กับอาจารย์และนักศึกษาทุกระดับ เป็นต้น มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการ

ทราบถึงการบริการสารสนเทศของห้องสมุด รวมทั้งสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“จัดตามความต้องการของผู้ใช้บริการโดยการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ และจัดตามเทรนด์ในขณะนั้นว่ามีอะไรที่น่าสนใจ” (Gu11)

“มีแผนการประชาสัมพันธ์และการปฐมนิเทศการใช้บริการ (Gu10)

“ทำการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ” (Gu9)

“มีการวางแผนเพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ” (Gu5)

“การจัดการวางแผนการบริการสารสนเทศมีความสำคัญมาก ผู้บริหารจะต้องหาช่องทางที่ดีที่สุดเพื่อตกลงร่วมมือกับห้องสมุดอื่นโดยไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของห้องสมุด” (Pu15)

“มีแผนความร่วมมือของเครือข่ายวิชาชีพที่มี กฎ ระเบียบ และข้อตกลงระหว่างห้องสมุดของแต่ละสถาบัน” (Pu10)

“บุคลากรห้องสมุดดำเนินการจัดบริการสารสนเทศตามนโยบายของห้องสมุด โดยมีส่วนตอนในการจัดการตามนโยบายของแต่ละแห่ง” (Pu12)

“ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานร่วมกันวางแผนทำให้บริการสารสนเทศประสบความสำเร็จ เพราะงานบริการไม่สามารถที่จะบรรลุได้กระบวนการเดียว ทุกงานต้องมีส่วนช่วยเหลือกันถึงจะบรรลุเป้าหมายตามแผนได้” (Gu17)

“มีแผนการสอนทักษะการสืบค้นทั้งแบบพื้นฐานและขั้นสูง เหมาะสมกับความต้องการและความจำเป็นที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยและตรงกับความต้องการของหลักสูตร” (Gu18)

“สำนักหอสมุดจัดให้มีแผนบริการสอนการรู้สารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเองในหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การสอนและอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ที่ห้องสมุดบอกรับให้กับกลุ่มของอาจารย์และนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาเอก โท ซึ่งมีทั้งที่มาอบรมที่ห้องสมุด และไปอบรมที่คณะ การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษาใหม่ทุกภาคการศึกษา การแนะนำการเขียนบรรณานุกรมให้กับนักศึกษาทุกระดับ และอาจารย์” (Pu14)

“หน่วยงานมีแผนการประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ต้องการศึกษาสารสนเทศหรือเอกสารที่ใช้สำหรับการทำวิจัย” (Pu17)

“ห้องสมุดมีแผนการอบรมเพื่อสร้างทักษะและส่งเสริมการใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศได้ด้วยตนเองทำให้ผู้ใช้บริการได้สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของตนเอง” (Pu19)

2. การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พบว่า ห้องสมุดให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ก่อนว่ามีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดอย่างไร แล้วจัดบริการสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ตามกลุ่มต่างๆ เช่น แบ่งตามระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก คณะสังกัด อาจารย์ และนักวิจัย เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการมากที่สุด ทำให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจและความเชื่อใจที่ผู้ใช้มีต่อห้องสมุด ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ปัจจัยที่ส่งผลให้บริการสารสนเทศสำเร็จนั้น ห้องสมุดจะเน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เนื่องจากห้องสมุดสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการจากการประเมินหรือจากการพูดคุยกับผู้ใช้โดยตรง แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดบริการเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการ” (Gu14)

“เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศ สืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง การรู้ถึงความจำเป็นของสารสนเทศสามารถนำทักษะที่ได้ไปใช้ในการศึกษาการทำงาน และใช้ในชีวิตประจำวันได้” (Gu16)

“ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ” (Gu17)

“เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว” (Gu12)

“จัดบริการสารสนเทศตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการก่อน ว่ามีความต้องการหรือมีแนวโน้มด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดอย่างไร โดยจำแนกความต้องการของผู้ใช้บริการออกเป็นกลุ่ม เช่น แบ่งตามระดับการศึกษา คณะสังกัด เป็นต้น” (Gu15)

“เนื่องจากห้องสมุดเรามีระบบการศึกษาทางไกล เราจึงมีแนวคิดว่าทำอย่างไรที่จะให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ต้องการ” (Gu11)

“นักศึกษาได้รับความสะดวกสบาย มีบัตรที่สามารถไปติดต่อยืม-คืนได้ด้วยตนเอง การทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ” (Pu17)

“เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบและเข้าถึงข้อมูล เอกสาร ทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วตรงตามที่ต้องการ สำนักหอสมุด จึงได้จัดให้มีบริการตอบคำถาม

จากหลากหลายช่องทาง ได้แก่ ใต้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า โดยมีบรรณารักษ์ให้บริการ ตลอดเวลาเปิดทำการ การตอบคำถามโดยส่งทางอีเมลกลางของห้องสมุด การตอบคำถามผ่าน เฟสบุ๊กและโทรศัพท์” (Gu18)

“ผู้รับบริการต้องได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงกับความต้องการและรวดเร็ว” (Pu16)

“เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว สร้างความประทับใจและความเชื่อใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อห้องสมุด เพื่อประหยัดเวลาทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ” (Pu14)

“เนื่องจากในบางครั้งผู้ใช้บริการหาบทความวารสารวิชาการ หรืองานวิจัย ที่ต้องการไม่พบ จึงต้องพึ่งนักเอกสารสนเทศ ให้ช่วยค้นหาข้อมูล เมื่อพบข้อมูลแล้วจัดส่งทาง อีเมลให้กับผู้ใช้บริการ บางทีผู้ใช้บริการอาจไม่มีเวลาเพียงพอที่จะค้นหาข้อมูลวารสารสนเทศที่ ต้องการ บทความวิชาการ หรืองานวิจัย บางครั้ง มีค่าใช้จ่าย จึงส่งมาให้ นักเอกสารสนเทศ ให้ช่วย ค้นหา” (Pu13)

“ให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ให้บริการในห้องสมุดได้อย่างทั่วถึงและเกิดความคุ้มค่า ของหนังสือที่มีให้บริการอยู่ที่ไหนก็สามารถรับข้อมูลได้อย่างทั่วถึงสามารถแชร์หนังสือใช้ร่วมกัน” (Pu10)

การให้ความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูลของบรรณารักษ์ ทำให้ได้รับความสะดวกใน การสืบค้น” (Puu3)

“ได้รับข้อมูลประกอบการวิจัยตรงตามที่ต้องการ สะดวกสบาย รวดเร็ว” (Guu6)

มีความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับห้องสมุดอื่นๆ ทำให้ได้ทรัพยากรโดยไม่ต้องเดินทางไปเอง” (Puu10)

“ใช้บริการสืบค้นข้อมูล หนังสือ และงานวิจัยต่างๆ ฐานข้อมูล บรรณานุกรมของสิ่ง ดังกล่าวที่มีอยู่ในฐานข้อมูล” (Puu11)

“สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการเข้าถึง ได้รับข้อมูลต่างๆที่มีความหลากหลาย” (Puu40)

“ช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการมากที่สุด เลือก แหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถใช้อ้างอิงได้ ทำให้ผลงานของผู้ใช้บริการมีคุณภาพที่ดี” (Puu13)

“เป็นช่องทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด” (Guu2)

“ทำให้ผมยืมหนังสือได้ทุกวิทยาเขตและช่วยดำเนินการยืมจากมหาวิทยาลัยอื่นให้” (Guu50)

“ทำให้หนูได้รู้วิธีค้นหาหนังสือที่จะนำไปใช้ทำวิจัย” (Puu27)

“ผมได้รับข้อมูลทำรายงานที่ต้องการได้เร็วมากครับ” (Puu44)

“ผมได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดนี้แต่พบจากมหาวิทยาลัยอื่นโดยไม่ต้องเดินทาง” (Puu48)

“มีศูนย์ในการให้บริการยืม-คืน หลายแห่ง ต่างสาขาหรือต่างวิทยาเขตได้” (Puu49)

“ได้รับทรัพยากรตรงตามความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ บุคลากร ห้องสมุดดำเนินการจัดการหาข้อมูล นโยบายการยืม คืน โดยมีขั้นตอนในการจัดการตามแต่ละสถาบัน” (Guu20)

“ช่วยลดค่าใช้จ่ายการเดินทางไปยังห้องสมุดต่างๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่าที่พัก สามารถยืมหนังสือได้จากหลากหลายที่” (Puu29)

“เจ้าหน้าที่สามารถช่วยค้นได้หนังสือได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับความต้องการ”

(Guu11)

“ผมใช้บริการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีในห้องสมุดที่ต้องมีการสมัครใช้บริการฐานข้อมูลซึ่งปกติจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้บริการ” (Guu12)

“แนะนำแนวทางที่ถูกต้องเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศตรงตามความต้องการโดยใช้เวลาที่คุ้มค่า” (Guu36)

“ห้องสมุดมีบริการที่ทันสมัย เช่น อีเมล แชนท์ เว็บ ฟอรัม เป็นต้น ไว้ให้ผู้ใช้บริการติดต่อสอบถามปัญหาหรือข้อสงสัย” (Puu42)

“เป็นบริการที่คอยช่วยเหลือผู้ให้บริการเมื่อเกิดปัญหาในการเข้าใช้บริการ ผู้ให้บริการมีการติดต่อประสานงานเมื่อไม่สามารถให้คำตอบกับผู้ให้บริการได้ทันที” (Guu26)

“หนูใช้ฐานข้อมูลและแหล่งสารสนเทศที่ยังไม่เคยใช้” (Guu34)

“การสอนวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากข้อมูลออนไลน์ ทำให้หนูมีประสบการณ์และทักษะการรู้สารสนเทศสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้” (Puu22)

“ผมได้รับความรู้ความเข้าใจในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น” (Puu23)

“หนูต้องการหนังสือที่ไม่ได้อยู่ส่วนกลาง แต่ห้องสมุดมีบริการยืมจากที่อื่นให้ได้ ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่ต้องเดินทางไปรับเอง” (Guu37)

“มีกระบวนการยืม-คืนมีความสะดวก ขั้นตอนเรียบง่าย รวดเร็ว มีหนังสือที่ต้องการ”

(Puu45)

3. การมีจิตสำนึกในการบริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความใจพร้อมบริการ มีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการอยู่เสมอ รวมถึงการควบคุมอารมณ์ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ กลับมาใช้บริการซ้ำและอาจมีการแนะนำหรือบอกต่อกับผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

บรรณารักษ์ต้องสร้างความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ ทำให้เค้าคิดว่าเราเป็นเพื่อนเป็นญาติที่ให้คำแนะนำได้” (Gul1)

ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้ให้บริการที่ดีมีใจบริการ รวมถึงตัวผู้ใช้บริการเองก็มีส่วนช่วยทำให้ประสบความสำเร็จ” (Gul8)

ผู้ให้บริการต้องใส่ใจผู้ใช้บริการ บริการด้วยความเต็มใจ” (Gul10)

“ผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เพื่อจะได้ทันความต้องการของผู้ใช้บริการ” (Pul1)

บรรณารักษ์ต้องบริการผู้ใช้บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน สามารถควบคุมอารมณ์ให้ได้เมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าขึ้น” (Pul7)

“ผู้ให้บริการพุดจาสุภาพและมีความรู้เมื่อผู้ใช้บริการสอบถามสามารถตอบได้รวดเร็ว” (Puu47)

“บรรณารักษ์มีความใส่ใจช่วยเหลือ เสนอให้ความช่วยเหลือดีครับ” (Puu49)

“เจ้าหน้าที่เป็นคนมีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการอยู่เสมอ และมีความรู้พร้อมที่จะให้บริการ” (Guu11)

“เจ้าหน้าที่ให้บริการ บริการดีมากค่ะ แนะนำทรัพยากรสารสนเทศในการทำวิจัยที่หลากหลายดีค่ะ” (Guu18)

เจ้าหน้าที่ให้บริการพุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม พร้อมให้บริการดีครับ” (Puu18)

เจ้าหน้าที่บริการสืบค้นหนังสือให้อย่างรวดเร็วแล้วพาไปหาหนังสือที่ชั้นด้วยค่ะ”

(Puu41)

เจ้าหน้าที่ที่บริการเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษาแนะนำการหาหนังสือที่ชั้นหนังสือดีมากค่ะ”

(Puu44)

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเองดีมากค่ะ” (Puu47)

บรรณารักษ์บริการยืมหนังสือแนะนำระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศได้ชัดเจนดีค่ะ”(Guu48)

4. ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญด้านต่าง ๆ เช่น สามารถวิเคราะห์ข้อคำถามเพื่อเลือกใช้แหล่งข้อมูลในการค้นคว้าแล้วแนะนำผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง สื่อสารได้หลายภาษา เป็นต้น รวมทั้ง มีความรู้ในภาพรวมของห้องสมุดและข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ตามทันเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์พื้นฐาน สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ทำให้บริการผู้ใช้บริการได้ตรงกับความต้องการ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัยไม่มีเวลาเข้ามาใช้บริการได้โดยตรง ผู้ใช้บริการสอบถามเข้ามาผ่านทางอีเมล ห้องสมุดเห็นว่าเป็นอีกช่องทางที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตามความต้องการ” (Gul4)

“ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้และสามารถตามทันเทคโนโลยีที่ผู้ใช้บริการใช้อยู่” (Gul7)

“ผู้ให้บริการต้องมีความชำนาญเฉพาะทางในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ มีความรอบรู้และสามารถสื่อสารได้หลายภาษาเพื่อจะได้ให้บริการได้ตรงกับความต้องการ” (Gul10)

“ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความชำนาญเกี่ยวกับภาพรวมของห้องสมุดและข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและสามารถตามทันเทคโนโลยีที่ผู้ใช้บริการอยู่ เป็นผู้รอบรู้มีสิทธิเหนือผู้อื่น มีความรวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง และเกิดการยอมรับ” (Pul5)

“บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความสามารถด้านต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์ข้อคำถาม เพื่อให้สามารถเลือกใช้แหล่งข้อมูลในการค้นคว้าเพื่อที่จะได้รับคำตอบและแนะนำผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง มีความรู้ทางเทคโนโลยีทางสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ต้องเรียนรู้ระบบหรือโปรแกรมใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมถึงต้องติดตามข่าวสาร สืบหาข้อมูลต่างๆ ที่ใหม่ๆ เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ระบบคอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสารต้องมีความเสถียร” (Pul10)

“ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ให้บริการผู้ใช้โดยตรง ควรมีทักษะและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีไว้ให้บริการ” (Pul8)

“ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสามารถในการสอนหลักสูตรต่างๆ เพียงพอสำหรับการสอนการสืบค้น” (Pul6)

“พีที่ให้บริการเป็นผู้รอบรู้และเชี่ยวชาญในการสอนการรู้สารสนเทศต้องสามารถประยุกต์การสอน บูรณาการเชื่อมโยงเรื่องสารสนเทศได้มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในเรื่องอนาคต”

(Pul7)

“บรรณารักษ์แนะนำวิธีการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศหรือเครื่องมือต่างๆ ชัดเจนดีครับ”

(Guu6)

“เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการยืมระหว่างห้องสมุดดีมากค่ะและได้รับความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการผ่านระบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ” (Guu11)

“ทำให้หนูทราบถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการ ว่าหาได้จากที่ใดบ้าง ทราบวิธีพิจารณาเลือกแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ หากหาแหล่งข้อมูลไม่ได้ก็จะได้รับคำแนะนำหาข้อมูลอื่นๆ ที่อาจหาได้ในโลกออนไลน์หรือหน่วยงานอื่นๆ” (Guu19)

“ผมได้รับสารสนเทศที่ต้องการที่หลากหลายประเภท เช่น e-Book e-Journal e-Proceeding เป็นต้น เพื่อทำวิทยานิพนธ์” (Puu27)

“บุคลากรผู้ให้บริการช่วยแนะนำแหล่งค้นคว้าข้อมูลพร้อมให้ความรู้ในเรื่องอื่นๆ หรือที่เกี่ยวข้องโดยตรง” (Puu33)

“เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำการบริการดี มีความเป็นมืออาชีพ” (Puu45)

“บรรณารักษ์ตอบโต้ได้ทันทีและช่วยแนะนำแหล่งข้อมูลอื่นๆ มีความร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดเครือข่าย” (Puu47)

“พีที่ให้บริการมีความรู้ด้านสารสนเทศที่หลากหลายทำให้นำไปสืบค้นหาสารสนเทศในการวิจัยได้” (Puu48)

“บรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือ ตอบคำถามและช่วยค้นคว้าได้รวดเร็ว ทันใจ” (Guu37)

“บรรณารักษ์สอนการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ตรงกับสารสนเทศที่ต้องได้อย่างรวดเร็ว” (Puu26)

5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ พบว่า ห้องสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และดิจิทัลที่ทันสมัย มีฐานข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้ค้นคว้า มีแหล่งข้อมูลและเว็บไซต์ของหน่วยงานที่มีคุณภาพ รวมถึงมีเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ตามที่ต้องการ ทำให้สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีการเพิ่มปริมาณทรัพยากรสารสนเทศไว้บริการผู้ใช้บริการ” (Gui9)

“การแลกเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันกับสถาบันอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาความไม่เพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ เกิดเครือข่ายความประทับใจเนื่องจากได้รับสารสนเทศต่างๆ ตามที่ต้องการไม่ว่าสารสนเทศนั้นจะเก็บไว้ที่ใด เป็นการประหยัดเวลา” (Pui3)

“จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามเทรนใหม่ๆ รวมทั้งฐานข้อมูลออนไลน์เฉพาะสาขาวิชา” (Pui10)

“ผู้ใช้บริการสามารถแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่ตนเองต้องการเพื่อให้ห้องสมุดจัดหาให้ได้” (Pui4)

“ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยให้บริการผู้ใช้บริการ” (Gui17)

“ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความจำเป็นโดยเฉพาะบทความวิชาการเพื่อประกอบการค้นคว้าวิจัย และการริวิววรรณกรรม” (Gui43)

“มีการอัปเดตสารสนเทศ มีแหล่งที่มาและเว็บไซต์ของหน่วยงานที่มีคุณภาพ” (Puu29)

“มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่หลากหลายเพื่อให้ค้นคว้า” (Puu38)

“ผมได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างกว้างขวาง มีปริมาณมาก มีความหลากหลายตรงตามความต้องการ” (Puu47)

“ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศมาสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าวิจัย ตรงทันสมัยและทันต่อการใช้งาน ได้แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกับบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ” (Gui18)

“ห้องสมุดมีการร่วมมือกับมหาวิทยาลัยอื่น ทำให้หนูได้ใช้หนังสือที่ห้องสมุดไม่มี” (Puu26)

6. เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้หลายรูปแบบ มีแหล่งฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ รวมถึงเครื่องพิมพ์งาน เครื่องสแกนเนอร์ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดเพิ่มช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เหมาะสมกับพฤติกรรมและยุคสมัย” (Gui1)

“ห้องสมุดมีเครือข่ายความร่วมมือทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค” (Gui7)

“ห้องสมุดมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไว้บริการผู้ใช้ เช่น เครื่องพิมพ์งานอัตโนมัติ เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องไอแพดไว้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล” (Pu11)

“ระบบอินเทอร์เน็ตของห้องสมุดมีความเสถียร และมีบริการเครือข่ายภายนอกมหาวิทยาลัยหรือ บริการ VPN ไว้ให้ผู้ใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ทำให้เข้าถึงสารสนเทศได้สะดวกขึ้น” (Pu15)

“ห้องสมุดมีบริการคีนออนไลน์ทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกมากขึ้นโดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด” (Pu10)

“หนูได้รับสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์” (Pu2)

“ได้รับสะดวก รวดเร็ว สามารถขอใช้บริการออนไลน์ได้ ได้รับสารสนเทศตรงตามต้องการ มีขั้นตอนและวิธีการขอใช้ไม่ยุ่งยาก” (Gu13)

“ห้องสมุดมีเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติทำให้สะดวกและรวดเร็วกว่าการยืม-คืนที่เคาน์เตอร์ไม่ต้องเดินมาถึงชั้น 3 และแตะบัตรเข้าห้องสมุด (คีน) ไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการและประทับวันที่ (ยืม) ใบบันทึกพิมพ์จากเครื่องอัตโนมัติรวมเป็นใบเดียวและอ่านง่ายกว่า, เครื่อง Check out มีขั้นตอนน้อยกว่าและเร็วกว่าเท่าตัว” (Pu8)

“ห้องสมุดมีช่องทางในการแนะนำวิธีการใช้อย่างทั่วถึงกับทุกกลุ่ม เช่น บทเรียนออนไลน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น” (Pu12)

“ห้องสมุดมีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลายช่องทาง เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก โทรศัพท์ เป็นต้น” (Gu36)

“มีการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพทุกรูปแบบ เป็นตัวช่วยค้นคว้าหาข้อมูลที่เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา” (Gu44)

“ใช้แหล่งฐานข้อมูลอย่างคุ้มค่า ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการค้นหาอย่างทั่วถึง” (Pu6)

“ผมใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลโดยใช้เครือข่ายภายนอกมหาวิทยาลัยทำให้ได้เอกสารฉบับเต็มโดยไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุดทำให้สะดวกดีครับ” (Pu19)

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษา

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศและผู้ใช้บริการ พบปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สรุปประเด็นได้ดังนี้

1. แผนการบริการผู้ใช้บริการ พบว่า การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกยังไม่ทั่วถึง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาสัมพันธ์ไม่ตรงกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย ดัดป้ายประชาสัมพันธ์ในมุมที่ไม่ค่อยมีคนเดินทาง การณรงค์การใช้ห้องสมุดยังน้อยเกินไป ตลอดจนบุคลากรมีจำนวนจำกัด อาจทำให้การจัดบริการสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ระยะเวลาในการจัด จะต้องอยู่ในช่วงที่เหมาะสม ไม่อยู่ในช่วงสอบ ไม่มีกิจกรรมอื่นๆ ที่จัดในเวลาเดียวกัน สถานที่จัด จะต้องอยู่ในแหล่งที่มีคนเดินทาง โรงอาหาร หน้าห้องสมุด อาคารกิจกรรม และผู้ปฏิบัติงานมีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันออกไปปฏิบัติ ทำให้ขาดความต่อเนื่อง” (Gu1)

“การประชาสัมพันธ์การบริการยังไม่ทั่วถึง ผู้ใช้บริการมีความหลากหลาย การณรงค์การใช้บริการน้อยเกินไป” (Pu1)

“ปัญหาส่วนใหญ่จะเนื่องมาจากข้อจำกัดของเวลาในการเปิดบริการเพราะการเป็นนักศึกษาปริญญาโททำงานประจำทำให้ไม่สามารถมาห้องสมุดในช่วงเวลาปกติได้บางครั้งมาถึงห้องสมุดก็ปิดทำการไปแล้ว” (Gu17)

“ผู้ปฏิบัติงานน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการในหลายแผนก ทำให้เสียเวลาในการรอ” (Pu8)

2. การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีทักษะมีการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้การได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ล่าช้าจากความร่วมมือระหว่างเครือข่ายเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผู้ใช้บริการไม่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีในการเชื่อมต่อเครือข่ายระหว่างภายนอกกับภายในมหาวิทยาลัย และทักษะด้านภาษาอังกฤษ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้” (Pu13)

“หนังสือที่ผู้ใช้บริการบางครั้งหาไม่เจอเกิดการล่าช้าในการจัดส่ง ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อาจเกิดความผิดพลาดในเนื้องาน ผู้ให้บริการต้องมีความแม่นยำ” (Pu17)

“ในการให้บริการยืม – คืนระหว่างห้องสมุด ซึ่งเป็นบริการที่เป็นความร่วมมือระหว่างสถาบัน ในการจัดบริการดังกล่าว จะต้องได้รับความร่วมมือกับหน่วยงานต้นทาง และปลายทาง ในการร่วมมือให้บริการผู้ใช้บริการ ซึ่งแต่ละสถาบันอาจมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ การติดตามหนังสือ การส่งหนังสือ การสำเนาหนังสือ ก่อให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบทรัพยากรแก่ผู้ใช้บริการ” (Gu12)

“ปัจจุบันบริการยืมระหว่างห้องสมุดไม่ค่อยได้รับความนิยมนเท่าที่ควร ปัญหาคือ รับข่าวสารข้อมูลในอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่” (Gu10)

“ในการยืมระหว่างห้องสมุดนั้น กรณีที่ไม่ทราบผู้รับผิดชอบโดยตรง การเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงาน ในกรณีที่เราติดต่อไปยังห้องสมุดนั้นๆ ทำให้ต้องผ่านหลายขั้นตอน ขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้ระยะเวลาการได้รับเอกสารกลับมาให้ผู้ใช้บริการล่าช้า กรณีที่ห้องสมุดภายนอกขอมา แต่ให้รายละเอียดไม่ชัดเจน เช่น รายละเอียดทางบรรณานุกรม รูปแบบการจัดส่งเอกสาร ทำให้การดำเนินการเพื่อให้ได้รับเอกสารล่าช้า” (Pu19)

“ผู้ใช้บริการถามคำถามผ่านทางออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล นอกเวลาให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการใช้สารสนเทศไม่ทันต่อความต้องการ” (Pu15)

“ขาดแรงจูงใจส่งเสริมผู้ใช้บริการ เช่น มีใบประกาศแสดงการอบรมและรางวัล เป็นต้น” (Gu18)

“ข้อจำกัด กฎ ระเบียบการยืม – คืนของแต่ละห้องสมุดไม่เหมือนกัน จึงอยากให้มีแนวทางการปฏิบัติให้เหมือนกับของ PULINET” (Pu16)

“การเปิดหลักสูตรฝึกอบรม มีผู้สนใจไม่มากเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะระยะเวลาที่จัดสถานที่จัด ผู้สนใจไม่สามารถเข้าร่วมได้ จึงควรเปลี่ยนรูปแบบการสอนเป็นสื่อต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองตามความต้องการ” (Pu18)

“นักศึกษาไม่มีทักษะการรู้สารสนเทศมาก่อน หรือพื้นฐานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละคนไม่เท่ากัน เมื่อมาอบรมเป็นกลุ่มบางครั้งทำให้ต้องใช้เวลาในการแนะนำเพื่อให้เข้าใจเรื่องพื้นฐานทั่วไปค่อนข้างนาน” (Pu10)

“ห้องสมุดของรัฐบาลกับของเอกชนไม่ค่อยมีความร่วมมือทำให้ขาดโอกาสในการยืมระหว่างห้องสมุด บางห้องสมุดไม่มีนโยบายการยืมระหว่างห้องสมุด” (Guu1)

“ผมได้ข้อมูลในการทำวิจัยไม่ค่อยไม่ตรงประเด็นมากนัก” (Guu6)

“การประสานงานระหว่างบรรณารักษ์ผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการต้องมีการประสานงานทุกขั้นตอนการบริการเพื่อให้ทราบความเคลื่อนไหวของบริการว่าอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการใดบ้าง” (Puu25)

“บางครั้งหนูได้รับหนังสือจากห้องสมุดอื่นที่ขอยืมไปแล้ว อาจจะช่วยการขนส่งและอุปสรรคอื่นๆ หรือการประสานงานที่ล่าช้า” (Puu4)

“เมื่อคืนหนังสือไปแล้วห้องสมุดไม่เก็บขึ้นชั้นในทันที ทำให้ตัดโอกาสผู้อื่นในการยืม” (Puu32)

“หนูอยากให้มีการทำสำเนา เข้าเล่ม หนังสือที่ต้องการแล้วส่งมาให้เลย ไม่ต้องการตัวจริง และยินดีชำระค่าบริการ” (Puu44)

“ระยะเวลาที่มีจำกัด น้อยเกินไป สถานที่ไม่เอื้อต่อการสอน เอกสารประกอบการสอนอ่านไม่เข้าใจ” (Guu43)

3. ผู้ให้บริการ พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในการจัดบริการสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งผู้ให้บริการยังขาดทักษะและความเชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะวิชาขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เนื่องจากบุคลากรของหน่วยงานมีทั้งเชี่ยวชาญและไม่เชี่ยวชาญ ขาดทักษะและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะพบปัญหาในการให้บริการ บางครั้งจะไม่มีเงินไปในทิศทางเดียวกันและการแก้ปัญหาต่างๆ ก็จะไม่ล่าช้าไม่เกิดผลได้ดี” (Gul1)

“ขาดกำลังคนของผู้ปฏิบัติงานในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก ทำให้เกิดความล่าช้า” (Gul9)

“ผู้ให้บริการไม่มีความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศ” (Gul10)

“บางครั้งการตอบคำถามอาจจะไม่ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการเข้าใจผิดระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ” (Gul8)

“ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถหาข้อมูลในห้องสมุดได้ทันที อาจนัดมาวันหลัง และอาจจะขอเวลาสักกระยะหนึ่ง เช่น ปัญหาอาจจะไม่คุ้นเคยมาก่อน เป็นต้น” (Puu1)

“บางคำถามบรรณารักษ์ไม่สามารถหาคำตอบได้ภายในวันนั้น คำตอบของคำถามบางคำถามไม่ตรงกับความต้องการ ” (Guu9)

“ไม่มีบรรณารักษ์ประจำจุดบริการตอบคำถาม บรรณารักษ์ไม่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์มีศักยภาพไม่เพียงพอในการให้บริการนักศึกษาระดับปริญญาโท-เอก”

(Guu1)

“บรรณารักษ์ควรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางจะได้ค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีความรู้หลายด้าน” (Puu12)

4. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ พบว่า ฐานข้อมูลออนไลน์มีไม่เพียงพอกับความต้องการและไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการล้าสมัย ขาดความต่อเนื่อง ระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศทำให้ผู้ใช้บริการไม่พบทรัพยากรสารสนเทศที่ชั้น รวมถึงจำนวนและแหล่งข้อมูลที่ให้บริการอาจมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ฐานข้อมูลออนไลน์ มีไม่เพียงพอกับความต้องการและไม่ครอบคลุมทุกสาขา” (Gui3)

ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการขาดความต่อเนื่องเช่น วารสาร เป็นต้น ห้องสมุดไม่ได้บอกรับ ไม่ทันสมัย” (Gui4)

“การประชาสัมพันธ์ในเรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ยังไม่ทั่วถึง อาจทำให้นักศึกษาใช้บริการน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ทำให้ไม่คุ้มค่า” (Pui3)

“สืบค้นได้หนังสือแล้วแต่หาตัวเล่มไม่พบ เพราะระบบการจัดเก็บของแต่ละห้องสมุดต่างกัน บางแห่งแยกวิทยานิพนธ์ของตัวเองไว้ที่หนึ่ง และแยกมหาวิทยาลัยอื่นๆ ไว้อีกที่หนึ่ง บางแห่งรวมทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษไว้ที่เดียวกัน บางแห่งแยกกันเก็บ” (Gui10)

“จำนวนและแหล่งข้อมูลที่ให้บริการอาจมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และมักเกิดปัญหาคือ ระบบอาจมีปัญหาเนื่องจากผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก” (Puu10)

“อยากให้ห้องสมุดซื้อฐานข้อมูลเพิ่ม เช่น Foreign affairs เป็นต้น” (Guu7)

“ผมต้องการยืมหนังสือแต่ไม่มีหนังสือที่ผมต้องการไว้บริการ ทำให้ต้องไปใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดอื่น” (Puu9)

“บางบทความไม่มี Full-text ได้แค่ index and abstract ซึ่งบางมหาวิทยาลัยสนับสนุนการเรียนการสอนโดยใช้นโยบายจัดหาให้ by request ฟรี แต่บางมหาวิทยาลัยให้นักศึกษาจ่ายเอง” (Guu45)

“สารสนเทศขาดความต่อเนื่องและไม่เป็นปัจจุบัน แหล่งข้อมูลที่ต้องการอยู่ลิ้นลับ ซ้ำซ้อนหายาก” (Puu7)

5. เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศนอกสถานที่อาจมีปัญหาด้านเทคโนโลยีการเข้าถึงอาจต้องมีบัญชีผู้ใช้ ในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก รวมถึงการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการออนไลน์ ยังไม่ทั่วถึง ความไม่เสถียรของอินเทอร์เน็ต ทำให้เข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้ช้า ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การเชื่อมต่อระบบฐานข้อมูล การกำหนดค่าที่ใช้สืบค้นไม่ครอบคลุม” (Gu1)

“ผู้ใช้บริการไม่ทราบถึงช่องทางการให้บริการออนไลน์ต่างๆ อาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ และการจัดวาง Link บนหน้าเว็บไซต์ ไม่ชัดเจน เข้าใช้งานยาก” (Gu3)

“ห้องสมุดควรมีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด สำหรับแชร์ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ” (Pu15)

“ความไม่เสถียรของอินเทอร์เน็ต ทำให้เข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้ช้า Download ไฟล์ใช้เวลานาน” (Pu5)

“การสืบค้นนอกสถานที่อาจมีปัญหาด้านเทคโนโลยีการเข้าใช้ ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความไม่สะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศจากนอกมหาวิทยาลัยเมื่อต้องใช้ Setup VPN หรือ Proxy เนื่องจากมีขั้นตอนต้องตั้งค่าที่เครื่องคอมพิวเตอร์และต้องมี Account ที่ต้องได้รับจากมหาวิทยาลัย” (Pu43)

“การเข้าถึง E-Thesis ของบางมหาวิทยาลัย เช่น CU, CUM ทำได้จำกัด และมีขั้นตอนยุ่งยากซึ่งส่งผลต่อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างทั่วถึง” (Gu35)

“บางครั้งระบบขัดข้องทำให้บรรณารักษ์ไม่ได้รับข้อความ ทำให้หนุต้องกรอกข้อมูลซ้ำอีกครั้ง ทำให้เสียเวลา” (Pu6)

“การตอบคำถามของบรรณารักษ์ผ่านอีเมลแอดเดรส ที่เป็น Hotmail จดหมายจะถูกส่งไปยัง Junk mail ไม่เข้า Box mail ของผม ทำให้ผมไม่ได้รับเอกสารตามที่ต้องการ” (Gu15)

สำหรับข้อเสนอแนะผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้

1. การจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุก ควรกำหนดเป็นนโยบายของห้องสมุดและทำความเข้าใจกับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคน เพราะการบริการสารสนเทศเชิงรุกเป็นการทำงานที่ยากและหนักมาก บรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศจะปฏิบัติงานเพียงคนเดียวไม่ได้ เพราะบุคลากรฝ่ายบริการมีน้อยและทุกๆ คนได้รับมอบหมายงานแต่ละอย่างไม่เหมือนกัน ดังนั้นผู้บริหารต้องให้ความสนใจและใส่ใจกับการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก รวมถึงต้องทำความเข้าใจชี้แจงกับบุคลากรให้เห็นความสำคัญของการบริการสารสนเทศเชิงรุก

2. การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้านจิตสำนึกในการบริการเป็นสิ่งที่ควบคุมและตรวจสอบได้ต่อยาก ควรมีตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมว่ามีอะไรบ้าง
3. การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้านการป้องกันปัญหา ซึ่งเป็นการคาดการณ์ การตัดสินใจในรูปแบบการเข้าถึงผู้ใช้บริการมีแนวทางหรืออะไรมารองรับว่าสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้
4. การบริการสารสนเทศอาจอยู่ในรูปแบบของกิจกรรมสั้นๆ ตามเหตุการณ์ เช่น กิจกรรมการอ่านมากล้นโซด ซึ่งเป็นการส่งเสริมการอ่านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ หรือกิจกรรมการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่บรรณารักษ์ไปพบอาจารย์ตามโปรแกรม บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการออนไลน์ เปิดช่องทางสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้สอบถามพื้นที่ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมอาจไม่ยาวแต่จัดตามบริบทของสังคมมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง
5. PhD services เป็นบริการที่จัดส่งข้อมูลผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นักศึกษาปริญญาเอกต้องลงทะเบียนเป็นสมาชิกจึงจะสามารถเข้าไปอ่านสารสนเทศที่รวบรวมไว้เฉพาะเรื่อง
6. บริการส่งไฟล์ข้อมูลที่นักศึกษาปริญญาเอกให้ช่วยสืบค้น โดยบรรณารักษ์หาจากทุกแหล่งข้อมูลเพื่อประกอบดัชนี
7. นำเสนอการทำบรรณานุกรมด้วยโปรแกรมที่บัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยใช้เพื่อความสอดคล้องและตรงประเด็น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ จำนวน 124 แห่ง โดยแบ่งเป็น สถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล จำนวน 17 แห่ง สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จำนวน 15 แห่ง สถาบันอุดมศึกษาราชการ จำนวน 40 แห่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง และสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 43 แห่ง

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยคัดเลือกห้องสมุดที่มีการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก จำนวน 117 คน แบ่งเป็น สถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล จำนวน 16 คน สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จำนวน 14 คน สถาบันอุดมศึกษาราชการ จำนวน 40 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 คน และสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 38 คน

2.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ ได้แก่ หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและผู้ใช้บริการห้องสมุด โดยคัดเลือกห้องสมุดที่มีการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกในระดับมากถึงมากที่สุดไม่น้อยกว่า 5 บริการ โดยนำคะแนนคำตอบในระดับมากถึงมากที่สุดมาคำนวณ แล้วจัดลำดับคะแนนสูงสุดลงมาจำนวน 10 ลำดับ คัดเลือก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล จำนวน 10 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 10 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวมจำนวน 20 คน และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 20 แห่ง ๆ ละ 5 คน รวมจำนวน 100 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามและประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมีการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1 แบบสอบถาม เพื่อสอบถามหัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ เกี่ยวกับการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก โดยแบ่งรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานในหน้าที่การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีข้อคำถามประมาณ 21 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

3.2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น แผนการบริการผู้ใช้บริการ จิตสำนึกในการบริการ ผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์พร้อมแนบหนังสือขอความร่วมมือ และซองส่งกลับที่จำหน่ายจนถึงผู้วิจัย โดยส่งแบบสอบถามให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล จำนวน 16 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จำนวน 14 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาราชภัฏ จำนวน 40 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 38 แห่ง รวม 117 แห่ง ระหว่างวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2559 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดจำนวน 100 ฉบับ ฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 96 ฉบับ ฉบับที่ไม่สมบูรณ์ จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82 ของแบบสอบถามทั้งหมด

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 20 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม

จำนวน 20 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 20 แห่ง แห่งละ 5 คน รวมจำนวน 100 คน รวมจำนวนทั้งหมด 120 คน ด้วยตนเองและทางโทรศัพท์ ระหว่างวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2560 ถึงวันที่ 28 เมษายน 2560

5. การจัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 การจัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม

5.1.1 ผู้วิจัยพิจารณาคัดเลือกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน 96 ฉบับ ซึ่งมากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้จำนวน 92 ฉบับ ตามตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608-610)

5.1.2 กำหนดรหัสการลงคะแนนและป้อนข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป ดังนี้

5.1.2.1 ใช้คาร์ยอละ วิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน

5.1.2.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์บริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

5.2 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์

5.2.1 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล การสัมภาษณ์แต่ละครั้งผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ขั้นต้น เพื่อประเมินว่าข้อมูลที่ได้รับในขณะสัมภาษณ์นั้นมีความสอดคล้องกับประเด็นที่ตั้งไว้หรือไม่

5.2.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาโดยละเอียดภายหลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการต่อเนื่องจากการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

5.2.2.1 ผู้วิจัยถอดคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหา เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน คือ การนำเทปบันทึกเสียงคำสัมภาษณ์มาถอดความแบบคำต่อคำในรูปแบบแฟ้มเอกสาร

5.2.2.2 ผู้วิจัยเข้ารหัสข้อมูลเป็นขั้นตอนการทอนข้อมูล เพื่อคัดเลือกเฉพาะข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเด็นปัญหาการวิจัย

5.2.2.3 ผู้วิจัยแปลผลจากข้อมูลที่เข้ารหัสแล้ว เป็นขั้นตอนการแสดงผลหลักฐานข้อมูล โดยการวิเคราะห์และการตีความข้อมูลจากรหัสข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย เพื่อค้นหาข้อมูล

เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และปัญหา อุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของ
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน มีอายุในช่วง 41 ปีขึ้นไป
จำนวน 54 คน และมีประสบการณ์การทำงานในช่วง 10-20 ปี จำนวน 38 คน

2. สภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยรวมอยู่ในระดับปาน
กลาง เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า บริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีการปฏิบัติมากได้แก่ บริการสอนการรู้
สารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูล บริการค้นข้อมูล
อิเล็กทรอนิกส์ตามคำขอ และ บริการยืมระหว่างห้องสมุด ตามลำดับ สำหรับบริการสารสนเทศเชิง
รุกที่สถาบันอุดมศึกษาที่ไม่เคยจัดบริการหรือจัดบริการน้อยที่สุด ได้แก่ บริการตรวจสอบค่าความถี่
ของการถูกอ้างถึง บริการคืนนอกสถานที่ และบริการบรรณารักษ์พบนักวิจัย ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษา

3.1 แผนการบริการผู้ใช้บริการ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการวางแผนการ

บริการผู้ใช้บริการโดยจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จัดหลักสูตร
การสอนทักษะการสืบค้นทั้งแบบพื้นฐานและขั้นสูงที่เหมาะสมกับความต้องการและความจำเป็นที่
สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เช่น จัดการสอนและอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล
ออนไลน์ต่างๆ สำหรับอาจารย์และนักศึกษาในระดับปริญญาเอกและปริญญาโท การปฐมนิเทศ
การใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษาใหม่ทุกภาคเรียน การแนะนำการเขียนบรรณานุกรมให้กับอาจารย์
และนักศึกษาทุกระดับ เป็นต้น มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการบริการสารสนเทศ
ของห้องสมุด รวมทั้งสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา

3.2 การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พบว่า ห้องสมุดให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการ

เป็นหลัก โดยศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการก่อนว่ามีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและ
บริการของห้องสมุดอย่างไร แล้วจัดบริการสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการตามกลุ่ม
ต่างๆ เช่น แบ่งตามระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก คณะสังกัด อาจารย์ และ

นักวิจัย เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการมากที่สุด ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและความเชื่อใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อห้องสมุด

3.3 การมีจิตสำนึกในการบริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความใส่ใจพร้อมบริการ มีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการอยู่เสมอ รวมถึงการควบคุมอารมณ์ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ กลับมาใช้บริการซ้ำและอาจมีการแนะนำหรือบอกต่อกับผู้ใช้บริการคนอื่นๆ

3.4 ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญด้านต่างๆ เช่น สามารถวิเคราะห์ข้อคำถามเพื่อเลือกใช้แหล่งข้อมูลในการค้นคว้าแล้วแนะนำผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง สื่อสารได้หลายภาษา เป็นต้น รวมทั้ง มีความรู้ในภาพรวมของห้องสมุดและข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ตามทันเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์พื้นฐาน สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ทำให้บริการผู้ใช้ได้ตรงกับความต้องการ

3.5 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ พบว่า ห้องสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัลที่ทันสมัย มีฐานข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้ค้นคว้ามีแหล่งข้อมูลและเว็บไซต์ของหน่วยงานที่มีคุณภาพ รวมถึงมีเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ตามที่ต้องการ ทำให้สะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลา

3.6 เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ สามารถสืบค้นข้อมูลได้หลายรูปแบบ มีแหล่งฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ รวมถึงเครื่องพิมพ์งาน เครื่องสแกนเนอร์

4. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

4.1 แผนการบริการผู้ใช้บริการ พบว่า การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกยังไม่ทั่วถึง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาสัมพันธ์ไม่ตรงกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย ดิตบายประชาสัมพันธ์ในมุมที่ไม่ค่อยมีคนเดินทาง การณรงค์การใช้ห้องสมุดยังน้อยเกินไป ตลอดจนบุคลากรมีจำนวนจำกัด อาจทำให้การจัดบริการสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง

4.2 การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีทักษะมี

การสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้การได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ล้ำค่าจากความร่วมมือระหว่างเครือข่ายเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจ

4.3 ผู้ให้บริการ พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในการจัดบริการสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งผู้ให้บริการยังขาดทักษะและความเชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะวิชาขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

4.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ พบว่า ฐานข้อมูลออนไลน์มีไม่เพียงพอกับความต้องการและไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการล้าสมัย ขาดความต่อเนื่อง ระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศทำให้ผู้ใช้บริการไม่พบทรัพยากรสารสนเทศที่ชั้นหนังสือ รวมถึงจำนวนและแหล่งข้อมูลที่ให้บริการอาจมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

4.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศนอกสถานที่อาจมีปัญหาด้านเทคโนโลยีการเข้าถึงอาจต้องมีบัญชีผู้ใช้ ในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก รวมถึงการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการออนไลน์ยังไม่ทั่วถึง ความไม่เสถียรของอินเทอร์เน็ต ทำให้เข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้ช้า

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาเรื่องการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบประเด็นที่น่าสนใจและควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. สภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีการปฏิบัติมาก ได้แก่ บริการสอนการรู้สารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูล บริการค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามคำขอ และบริการยืมระหว่างห้องสมุด ตามลำดับ ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประราลี ปาละสุวรรณ (2555) ที่พบว่า บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศ มีการใช้ระดับน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์มากขึ้น และผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้าง กระบวนการจัดการสารสนเทศ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ การเผยแพร่สารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ และเทคโนโลยีบนอินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดสารสนเทศรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า แหล่ง

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาห้องสมุดก็สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ โดยไม่มีขีดจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ สำหรับการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีการปฏิบัติน้อย ได้แก่ บริการตรวจสอบค่าความถี่ของการถูกอ้างถึง บริการคืนนอกสถานที่ และบริการบรรณารักษ์ พบนักวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์งานบริการมีจำนวนไม่เพียงพอและภาระงานประจำที่รับผิดชอบอยู่ทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2.1 แผนการบริการผู้ใช้บริการ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการวางแผนการบริการผู้ใช้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาษิณี ปานน้อย (2553) ที่พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีการระบุงการวางแผนการบริการไว้เนกลยุทธ์ พันธกิจ หรือนโยบายของห้องสมุดและวัตถุประสงค์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ โดยจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จัดฝึกอบรมทักษะการสืบค้นทั้งแบบพื้นฐานและขั้นสูงที่เหมาะสมกับความต้องการและความจำเป็นที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เช่น ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ ให้กับอาจารย์และนักศึกษาในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษาใหม่ทุกภาคเรียน การแนะนำการเขียนบรรณานุกรมให้กับอาจารย์และนักศึกษาศริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก เป็นต้น มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการบริการสารสนเทศของห้องสมุด รวมทั้งสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา

2.2 การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พบว่า ห้องสมุดให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการก่อนว่ามีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดอย่างไร แล้วจัดบริการสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการตามกลุ่มต่าง ๆ เช่น แบ่งตามระดับการศึกษา คณะสังกัด อาจารย์ และนักวิจัย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมรรษตรา แสนวา (2552) ที่พบว่า ห้องสมุดจะต้องเน้นการบริการในเชิงรุก เน้นการบริการใหม่ที่หลากหลาย และเข้าถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เพื่อให้ผู้ใช้บริการความสะดวกรวดเร็ว ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการมากที่สุด ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและความเชื่อใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อห้องสมุด

2.3 การมีจิตสำนึกในการบริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีใจพร้อมบริการ มีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักขณา คมขำ (2548) ที่พบว่า ความสุภาพและการมีอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ เป็นสิ่ง

สำคัญอย่างยิ่งสำหรับงานบริการของห้องสมุด รวมถึงการควบคุมอารมณ์ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ กลับมาใช้บริการซ้ำและอาจมีการแนะนำหรือบอกต่อกับผู้ใช้บริการคนอื่นๆ

2.4 ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญด้านต่างๆ เช่น สามารถวิเคราะห์ข้อคำถามเพื่อเลือกใช้แหล่งข้อมูลในการค้นคว้าแล้วแนะนำผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง สื่อสารได้หลายภาษา เป็นต้น มีความรู้ในภาพรวมของห้องสมุดและข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยตามทันเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์พื้นฐาน สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ทำให้บริการผู้ใช้บริการได้ตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา การเจริญดี (2546) ที่พบว่า ห้องสมุดต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการสารสนเทศในทุกรูปแบบ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรวิชาชีพบรรณารักษ์ ให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่ทันสมัย เน้นการให้บริการเชิงรุก รวมถึงความสามารถในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น มีทักษะภาษาต่างประเทศที่เป็นสากลในระดับที่ติดต่อสื่อสารได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา เพ็งคำศรี (2555) ที่พบว่า บรรณารักษ์ควรมีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ รู้แหล่งคำตอบ การวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการสามารถนำไปใช้ได้ทันที มีทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ ทักษะในการวิเคราะห์คำถามของผู้ใช้บริการ และเทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ เช่น เทคนิคตรรกแบบบูลีน เป็นต้น

2.5 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ พบว่า ห้องสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัลที่ทันสมัย มีฐานข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้ค้นคว้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยสุตา ตันเลิศ และกุลธิดา ท่วมสุข (2554) ที่เห็นว่า บทบาทด้านทรัพยากรสารสนเทศนั้น ห้องสมุดจะมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นและจัดหา/จัดการทรัพยากรให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ทันที เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น โดยเน้นรูปแบบ Full Text มากขึ้น มีแหล่งข้อมูลและเว็บไซต์ของหน่วยงานที่มีคุณภาพ รวมถึงมีเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ตามที่ต้องการ ทำให้สะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลา ซึ่งมีทิศทางเกี่ยวกับการศึกษาของ สุจิตรา การเจริญดี (2546) ที่พบว่า ห้องสมุดควรมีความร่วมมือในการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดในรูปแบบภาคี ร่วมกันสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศของประเทศไทย

ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อส่งเสริมการใช้สารสนเทศร่วมกันและช่วยพัฒนาการใช้บริการสารสนเทศให้รวดเร็วและทันสมัย ให้ครอบคลุมกับกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

2.6 เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ สามารถสืบค้นข้อมูลได้หลายรูปแบบ มีแหล่งฐานข้อมูล รวมถึง ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์งาน เครื่องสแกนเนอร์ เพื่อการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และเพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข (2550) ที่พบว่า ปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ได้เอื้ออำนวยให้ห้องสมุดมีช่องทางในการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกมากขึ้น ซึ่งชี้ให้เห็นว่าช่องทางในการให้บริการของห้องสมุดมีเพิ่มมากขึ้นและปรับเปลี่ยนตาม เทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมผู้ใช้บริการ

3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3.1 แผนการบริการผู้ใช้บริการ พบว่า การประชาสัมพันธ์การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกยังไม่สม่ำเสมอต่อเนื่องและยังไม่ทั่วถึง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาสัมพันธ์ไม่ตรงกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย ติดป้ายประชาสัมพันธ์ในมุมที่ไม่ค่อยมีคนเดินทาง การณรงค์การใช้ห้องสมุดยังไม่ยั่งยืนไป ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ ศรีธัญญา ไชยวงศ์ (2549) ที่พบว่า การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรม วิธีการรับสมัครเข้าร่วมกิจกรรมและวัน เวลาในการจัดกิจกรรมยังไม่ทั่วถึง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ferguson (2001) ที่พบว่า ห้องสมุดควรต้องมีการส่งเสริมเรื่องประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงรูปแบบและบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการ ตลอดจนบุคลากรมีจำนวนจำกัด อาจทำให้การจัดบริการสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง

3.2 การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีทักษะมีการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้การได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ล่าช้าจากความร่วมมือระหว่างเครือข่ายก็เป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วงเดือน เจริญ (2549) ที่พบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรเร่งรีบดำเนินการส่งคำขอยืมโดยเร็ว ทั้งในส่วนของการส่งคำขอและการส่งเอกสารเมื่อได้รับคำขอยืมระหว่างห้องสมุดทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ภายใน 1- 4 ชั่วโมง ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจุบันผู้ใช้บริการจะใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสาร จึงต้องการรับสารสนเทศทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็ว

3.3 ผู้ให้บริการ พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในการจัดบริการสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ วนัสสุดา ดิษยบุตร (2553) ที่พบว่า บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ไม่ชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้บริการค้นข้อมูลได้ไม่เต็มที่ และบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยลง อีกทั้งผู้ให้บริการยังขาดทักษะและความเชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะวิชา ขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง (2552) ที่พบว่า บรรณารักษ์ควรปรับปรุงทักษะด้านภาษาอังกฤษ เนื่องจากในปัจจุบันมีสารสนเทศและบริการต่างๆ ที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่วนใหญ่โดยเฉพาะฐานข้อมูลในเชิงพาณิชย์ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ประเมินผลสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา เพ็งคำศรี (2555) ที่พบว่า บรรณารักษ์บริการประสบปัญหาด้านทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง และการติดตามแหล่งสารสนเทศใหม่ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ

3.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ พบว่า ฐานข้อมูลออนไลน์มีไม่เพียงพอกับความ ต้องการและไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา พรหมสวัสดิ์ (2554) ที่พบว่า ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการล้าสมัย ขาดความต่อเนื่อง ระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศทำให้ผู้ใช้บริการไม่พบทรัพยากรสารสนเทศที่ชั้นหนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนัสสุดา ดิษยบุตร (2553) ที่พบว่า จำนวนและแหล่งข้อมูลที่ให้บริการอาจมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศนอกสถานที่ อาจมีปัญหาด้านเทคโนโลยีการเข้าถึงอาจต้องมีบัญชีผู้ใช้ในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ นั้นๆ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา พรหมสวัสดิ์ (2554) ที่พบว่าผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการเข้าถึงฐานข้อมูลผ่านทางออนไลน์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ จากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยโดยต้องผ่านระบบ VPN เสียก่อนส่งผลให้ไม่สามารถเข้าถึงและดาวน์โหลดฐานข้อมูลออนไลน์ที่ต้องการได้ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการออนไลน์ยังไม่ทั่วถึง ความไม่เสถียรของอินเทอร์เน็ต ทำให้เข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้ช้า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1.1 ห้องสมุดควรจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกให้ครอบคลุม เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการและเกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า

1.2 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะด้านวิชาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกโดยศึกษากับผู้ใช้บริการ





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง. (2552). *ภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังที่มีต่อบรรณารักษ์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กาญจนา นันตรัตน์. (2554). *บทบาทของห้องสมุดปัจจุบันกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก*. สืบค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2558, จาก <http://writer.dekd.com/Writer/story/view.php?id=181301#ixzz1YaUO2kyZ>
- กาญจนา เฟิงคำศรี. (2555). *การพัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดแก่นักศึกษาระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรังสิต*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะกรรมการความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายวารสารและเอกสาร. (2554). *กลยุทธ์ทางการตลาด: กรณีศึกษาจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: คณะทำงานฯ.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนาภรณ์ กวยทอง. (2558). *ห้องสมุดยุคใหม่*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2558, จาก http://chanaporn2536.blogspot.com/2015/03/blog-post_31.html
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). *การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก. ใน ห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลกไร้พรมแดน*. หน้า 113-117. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดรุณี ณ ลำปาง. (2555, มกราคม-มิถุนายน). *การตลาดบริการของห้องสมุด*. *มนุษยศาสตร์*. 13(1): 75-90.
- ทัศนีย์ มะหมัด. (2553). *ความต้องการและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤมล กิจไพศาลรัตนา. (2552). *ภาพลักษณ์ของห้องสมุดยุคใหม่: การประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดเพื่อการบริหารคุณภาพในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข; และ ทิพภากร รังคสิริ. (2550). *การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยกลยุทธ์การตลาด: ข้อคิดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ*. สืบค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2558, จาก <http://goo.gl/26vHpj>
- . (2551, มกราคม-เมษายน). *การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยกลยุทธ์การตลาด: กรณีศึกษา. วารสารวิทยบริการ. 19(1): 13-14.*
- ประทีป ปาละสุวรรณ. (2555). *การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่องานบริการสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สารสนเทศศาสตร์). นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยสุดา ตันเลิศ. (2553). *การพัฒนากรอบสมรรถนะหลักของนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2553-2562)*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. (สารสนเทศศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปิยสุดา ตันเลิศ และกุลธิดา ท้วมสุข. (2554, กรกฎาคม-สิงหาคม). *บทบาทของห้องสมุดและนักวิชาชีพสารสนเทศสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย พ.ศ. 2553-2562*. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 17(4): 607-623.*
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2544, กรกฎาคม-ธันวาคม). *แนวคิดการตลาดกับการบริการสารสนเทศ. รังสิตสารสนเทศ. 7(2): 98-101.*
- เพ็ญสุวรรณ นาคะปรีชา. (2550). *การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก. ใน ห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลกไร้พรมแดน*. หน้า 143-148. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาษินี ปานน้อย. (2553). *การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยีน ภู่วรรณ. (2550). *นโยบาย กลยุทธ์ และแนวทางในการจัดการห้องสมุดเชิงรุก. ใน ห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลกไร้พรมแดน*. หน้า 69-79. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชนีกรณ อินเล็ก. (2556, กรกฎาคม-ธันวาคม). *การปรับเปลี่ยนองค์กรห้องสมุดให้ทันสภาวะคุกคามจากภายนอก. อินฟอร์เมชัน. 20(2): 71-78.*

- รัตนา พรหมสวัสดิ์. (2554). การพัฒนารูปแบบการให้บริการตอบคำถามและช่วยการ
ค้นคว้า ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์
และสารสนเทศศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลักขณา คมขำ. (2548). การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนัก
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วงเดือน เจริญ. (2549). การบริการยืมระหว่างห้องสมุดของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์).
ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันัสสุดา ดิษยบุตร. (2553). การใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีระนันต์ ดังก้อง. (2552). การใช้กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดบริการเพื่อส่งเสริมการเข้าใช้
บริการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรัญญา ไชยวงศ์. (2549). การประเมินการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (วิจัยและสถิติการศึกษา) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร พุบุตร. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการเชิงรุกกับผลการดำเนินงานทาง
การตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการการตลาด).
มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริพร วิษณุมหิมาชัย. (2551, กรกฎาคม-ธันวาคม). การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ.
วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ. 20(1): 98-120.
- ศิริรัตน์ น้ำจันทร์. (2551). ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

- ศุภรชตรา แสนาวา. (2552). *แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่องค์การคุณภาพ*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. (สารสนเทศศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2549). *การจัดการห้องสมุดในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สหธรรมิก.
- สุจีรา การเจริญดี. (2546). *การบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสถานะมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ: ทัศนะของผู้บริหารห้องสมุด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข. (2550). *รายงานการวิจัย ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการในห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวรรณ อภัยวงศ์. (2543). *การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์การตลาด*. มหาสารคาม: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- สุวิมล ทิรกานันท์. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- อสพาภรณ์ เกตุนอก. (2555). *การบริการเชิงรุก*. สืบค้นเมื่อ 8 กรกฎาคม 2558, จาก <http://aspaporn312.blogspot.com/2012/09/proactive-service.html>
- Bamigbola, Alice A. (2013). *Application of Marketing Strategies and Mix to Digital*. Retrieved July 19, 2015, from <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/961>
- Boom, B. H., & Bitner, M. (2011). *7 Ps extended marketing mix*. Retrieved July 22, 2015, from http://www.valuebasedmanagement.net/methods_booms_bitner_7Ps.html
- De Saez, E. E. (2002). *Marketing concepts for libraries and information services*. London: Facet Publishing.
- Ferguson, Anthony Walter. (2001). *The library and information needs of Chinese undergraduate Radio and Television University distance education students*. Retrieved July 9, 2015, from <http://proquest.umi.com.pqdweb?index>.

- Garoufallou, Emmanouel; et al. (2013). Marketing Applications in Greek Academic Library Services. *Library Management*. 34(8/9): 632-649. Retrieved July 7, 2015, from <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/LM-03-2012-0012>
- Kaur, Kiran. (2009). Marketing the Academic Library on the Web. *Library Management*. 30(6/7): 454-468. Retrieved July 1, 2015, from <http://goo.gl/i7fWYg>
- Klaib, Fadel Jamil. (2014). *The Point of View of Managers and Heads of Department About the Application of Marketing Orientation in Jordanian University Libraries*. Retrieved July 7, 2015, from <http://goo.gl/XPaq4b>
- Krejcie, Robert V.; & Morgan, Daryle W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Education and Psychological Measurement*. 30: 607-610.
- Yi, Zhixian; Lodge, Damian; & McCausland, Sigrid. (2013). Australian Academic Librarians' Perceptions of Marketing Services and Resources. *Library Management*. 34(8/9): 585-602. Retrieved July 13, 2015, from <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/LM-01-2013-0002>
- Zeithaml, Valarie A.; Parasuraman, A.; & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก
ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศเกี่ยวกับการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของสถาบันอุดมศึกษา โดยจะนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งข้อคำถามเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

คำอธิบายศัพท์เฉพาะ

บริการสารสนเทศเชิงรุก หมายถึง การวางแผนการให้บริการโดยวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการก่อนที่ผู้ใช้บริการร้องขอ เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด ในรูปแบบการเข้าถึงผู้ใช้โดยตรง มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว สะดวกและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

3.1 แผนการบริการผู้ใช้ หมายถึง สิ่งที่กำหนดขึ้นไว้เป็นแนวทางเพื่อเป็นแนวทางของผู้ให้บริการรวมทั้งผู้บริหารในการพัฒนาการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.2 การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง หมายถึง การคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยสอบถามข้อมูลหรือความต้องการแทนการรอให้ผู้ใช้บริการร้องขอ การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การจัดอบรมแก่ผู้ใช้บริการ

3.3 การมีจิตสำนึกในการบริการ หมายถึง สภาวะที่มีสติ รู้ตัว รู้ว่ากำลังทำอะไรอยู่ หรือกำลังจะให้บริการใคร อย่างไร

3.4 ทักษะความรู้ ความรวดเร็วในการให้บริการ คือ ความรู้ ความสามารถเชิงปฏิบัติของผู้ให้บริการในการให้บริการ มีความชำนาญไม่เกิดความผิดพลาดในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

[] อายุต่ำกว่า 30 ปี

[] อายุระหว่าง 30 – 40 ปี

[] อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

3. ประสบการณ์การทำงานในหน้าที่การจัดกิจกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุก

[] ต่ำกว่า 10 ปี

[] ตั้งแต่ 10 – 20 ปี

[] ตั้งแต่ 21 – 30 ปี

[] ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 สภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับการปฏิบัติของท่านมากที่สุด

การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่เคยปฏิบัติ
1. การจัดส่งหนังสือ คือ บริการจัดส่งหนังสือตามความต้องการของอาจารย์และบุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการยืม-คืน โดยที่สมาชิกไม่ต้องไปยืม-คืนด้วยตนเอง					
2. บริการสืบค้นข้อมูล คือ บริการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งความรู้ต่างๆ โดยเฉพาะจากฐานข้อมูลต่างๆ ที่ห้องสมุดบอกรับ และส่งให้ผู้ใช้บริการผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์					

การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่เคยปฏิบัติ
3. การประชาสัมพันธ์ไปตามคณะต่างๆ คือ แนะนำการให้บริการของห้องสมุดไปตามคณะต่างๆ แก่คณาจารย์ นักศึกษา					
4. บริการค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามคำขอ คือ บรรณารักษ์ช่วยค้นคว้าหาแหล่งสารสนเทศเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้อาจารย์ นักวิจัย ผ่านทางเว็บไซต์ / สื่อสังคมออนไลน์					
5. บริการคำถามที่พบบ่อย คือ นำเสนอข้อคำถามที่ผู้ใช้งานบ่อย รวมทั้งคำตอบมาเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์					
6. บริการอินเทอร์เน็ตและพิมพ์ข้อมูล คือ บริการอินเทอร์เน็ตและพิมพ์งานโดยระบบอัตโนมัติ รวมทั้งการให้บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นฐานข้อมูล					
7. บริการจัดส่งข้อมูล คือ บริการจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย					
8. การยืมต่อด้วยตนเองผ่านอินเทอร์เน็ต คือ การต่ออายุการยืมหนังสือหรือสไลด์ทัศนวัสดุที่ผ่านการยืมด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติผ่านเว็บไซต์					
9. บริการแจ้งข่าวสาร คือ แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการต่างๆ ผ่านระบบสื่อสังคมออนไลน์ เช่น กิจกรรม library tour การอบรมการใช้ฐานข้อมูล เป็นต้น					

การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่เคยปฏิบัติ
10. บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายและประหยัด เมื่อมารับบริการ ณ จุดบริการที่กำหนดไว้ เช่น บริการงานวิจัย เป็นต้น					
11. บริการข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ จัดทำสารบัญวารสารอิเล็กทรอนิกส์ จากวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่บอกรับเป็นสมาชิกให้บริการแก่ผู้ใช้ที่แจ้งความประสงค์					
12. บริการคีนอกสถานที่ คือ บริการรับคีนอกสถานที่ โดยจัดตู้รับคีนเคลื่อนที่ไว้ตามหน่วยงานต่างๆ					
13. บริการยืมระหว่างห้องสมุด คือ บริการช่วยสมาชิกที่ต้องการยืมทรัพยากรจากสถาบันอื่น โดยห้องสมุดช่วยติดต่อประสานงานให้					
14. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ บริการแนะนำเพื่อการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งความรู้ต่างๆ					
15. บริการสารสนเทศเลือกสรร คือ บริการรวบรวมรายการหรือแหล่งสารสนเทศที่ทันสมัยทุกประเภทในแต่ละสาขาวิชาผ่านเว็บไซต์					

การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่เคยปฏิบัติ
16. บริการสืบค้นการอ้างอิงผลงานทางวิชาการ คือ บริการสืบค้น ตรวจสอบ และวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation analysis) ผลงานทางวิชาการทำของอาจารย์และนักวิจัยในมหาวิทยาลัย					
17. บริการสอนการรู้สารสนเทศ คือ บริการสอนการสืบค้นข้อมูลของห้องสมุด เช่น การใช้ OPAC ฐานข้อมูล เป็นต้น					
18. บริการตรวจสอบค่าความถี่ของการถูกอ้างอิง คือ บริการเฉพาะวารสารจากฐานข้อมูล Journal Citation Report (JCR) สำหรับวารสารภาษาต่างประเทศ และฐานข้อมูลศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI Centre) สำหรับวารสารไทย ส่งรูปส่งให้นักวิจัย ผ่านไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ / สื่อสังคมออนไลน์					
19. บริการสารสนเทศดิจิทัล คือ บริการสารสนเทศดิจิทัลฉบับเต็ม เช่น E-book E-Journal เป็นต้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
20. บริการบรรณารักษ์พบนักวิจัย คือ บรรณารักษ์ไปพบนักวิจัยประสานงานการให้บริการ และให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ					

การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่เคยปฏิบัติ
21. บริการสอนการทำบรรณานุกรมด้วยโปรแกรมเอ็นโน้ต (EndNote) คือ การใช้โปรแกรมเอ็นโน้ตสร้างแฟ้มข้อมูลบรรณานุกรม การบันทึกรายการทางบรรณานุกรม และการถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



แบบสัมภาษณ์ (บรรณารักษ์)

เรื่อง การจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุก รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....

ที่ตั้ง.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

หมายเลขโทรศัพท์..... อีเมล.....

วันที่สัมภาษณ์..... สถานที่ให้สัมภาษณ์.....

ข้อความถาม

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

1.1 ห้องสมุดของท่านมีการวางแผนการจัดการจัดบริการหรือให้บริการสารสนเทศอย่างไร

.....

.....

.....

1.2 ห้องสมุดของท่านให้ความสำคัญและคำนึงถึงผู้ใช้บริการอย่างไร

.....

.....

.....

1.3 บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการของห้องสมุดท่านมีความพร้อมในการบริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

1.4 บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการของห้องสมุดท่านมีทักษะความเชี่ยวชาญและความสามารถในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

1.5 ห้องสมุดของท่านมีทรัพยากรสารสนเทศสำหรับให้บริการผู้ใช้อะไรบ้าง

.....

.....

.....

1.6 ห้องสมุดของท่านมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสารสนเทศอย่างไร

.....

.....

.....

2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

2.1 ห้องสมุดของท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการจัดแผนบริการหรือดำเนินการตามแผนที่วางไว้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.2 ห้องสมุดของท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของผู้ใช้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.3 ห้องสมุดของท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

2.4 ห้องสมุดของท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการทางด้านทักษะความรู้ความสามารถและความชำนาญหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

2.5 ห้องสมุดของท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

2.6 ห้องสมุดของท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

แบบสัมภาษณ์ (ผู้ให้บริการ)

เรื่อง การจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุก รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....

ที่ตั้ง.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

หมายเลขโทรศัพท์..... อีเมล.....

วันที่สัมภาษณ์..... สถานที่.....

ข้อคำถาม

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

1.1 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการจัดการบริการสารสนเทศของห้องสมุด

.....

.....

.....

1.2 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการที่ห้องสมุดของท่านให้ความสำคัญและคำนึงถึงผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

1.3 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในด้านการให้บริการของบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

1.4 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในด้านทักษะความเชี่ยวชาญและความสามารถในการให้บริการ
ของบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

1.5 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้สำหรับ
ให้บริการ

.....

.....

.....

1.6 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในด้านการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ

.....

.....

.....

2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

2.1 ท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของห้องสมุดหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.2 ท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการที่ห้องสมุดของท่านให้ความสำคัญและคำนึงถึง
ผู้ใช้บริการ

.....

.....

.....

2.3 ท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อท่านหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

2.4 ท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการทางด้านทักษะความรู้ความสามารถและความชำนาญหรือไม่ อย่างไร

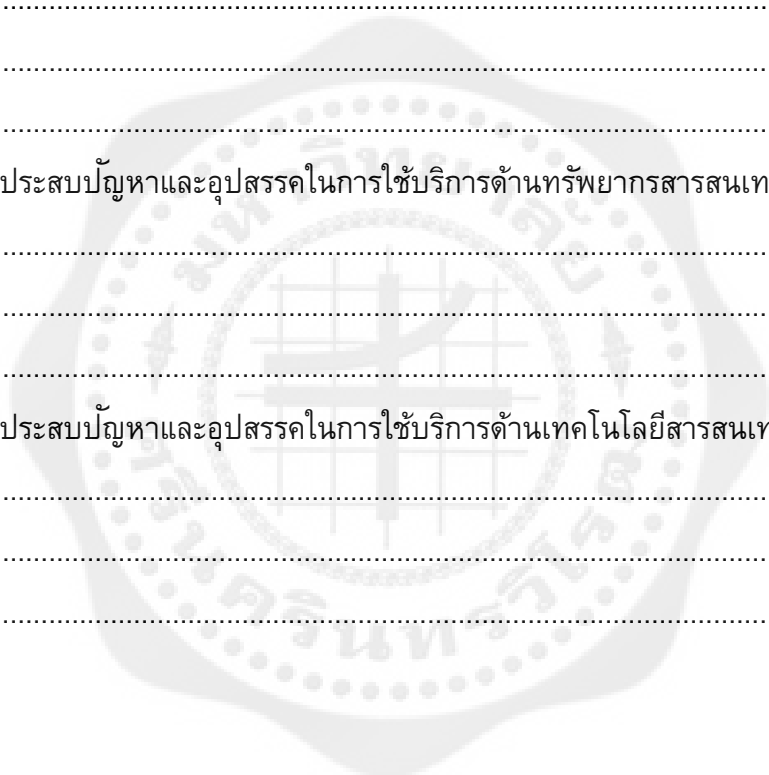
.....
.....
.....

2.5 ท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

2.6 ท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....





ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล	สุจิตรา สีหาอาจ
วันเดือนปีเกิด	8 กุมภาพันธ์ 2517
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	59/451 หมู่ 7 บ้านฐานมันคง ซ.บงกช 5 ต.คลองสอง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักสารสนเทศระดับปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนวิสุทธิรังษี จังหวัดกาญจนบุรี
พ.ศ. 2539	ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จากสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. 2560	ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

