

## การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา <sup>1</sup>

Proactive Information Service of the Academic Library

**สุจิตรา สีหาอาจ <sup>2</sup>**

Sujitra Sihaarj

**สมชาย วรรณญาณุไกร <sup>3</sup>**

Somchai Warunyanugrai

**ศุภรชตรา แสนวา <sup>4</sup>**

Sumattra Saenwa

---

<sup>1</sup> บทความจากปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มศว ประจำปี 2559; Article from Master's thesis in Information Studies, Srinakharinwirot University, financially supported by the Graduate School of Srinakharinwirot University in academic year 2016

<sup>2</sup> นิสิตปริญญาโท ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; Master's degree student in Information Studies, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: sujitra.s@bu.ac.th

<sup>3</sup> รองศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, Associate Professor, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: somchaiw@g.swu.ac.th

<sup>4</sup> ประ.ด., อาจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ Ph.D., Lecturer in Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: sumattra@g.swu.ac.th

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศ จำนวน 20 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 100 คน ของห้องสมุดที่มีการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกทั้งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบผลการวิจัย ดังนี้

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีสภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า การบริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีการปฏิบัติในระดับมาก ได้แก่ บริการสอนการรู้สารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูล บริการค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามคำขอ และบริการยืมระหว่างห้องสมุด ตามลำดับ ส่วนการบริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีการปฏิบัติในระดับน้อย ได้แก่ บริการตรวจสอบค่าความถี่ของการถูกอ้างถึง บริการคืนนอกสถานที่ และบริการบรรณารักษ์พบนักวิจัย

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก ได้แก่ 1) แผนการบริการผู้ใช้บริการ พบว่า ห้องสมุดมีการวางแผนการบริการผู้ใช้บริการโดยจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พบว่า ห้องสมุดให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการเพื่อจัดบริการสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 3) การมีจิตสำนึกในการบริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีใจพร้อมบริการ มีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี 4) ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถทักษะความชำนาญด้านต่าง ๆ 5) ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัลที่ทันสมัย และ 6) เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และช่องทางการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก คือ ความไม่มีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) แผนการบริการผู้ใช้บริการ พบว่า การประชาสัมพันธ์การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกยังไม่ทั่วถึง 2) การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีทักษะการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านภาษาต่างประเทศ 3) ผู้ให้บริการ พบว่า ห้องสมุดขาดแคลนกำลังคน ขาดทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะวิชา ขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ พบว่า ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ทรัพยากรสารสนเทศล้าสมัย และ 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศนอกสถานที่ที่มีปัญหาด้านเทคโนโลยีการเข้าถึงกรณีที่ใช้เข้าใช้จากที่บ้านต้องมีบัญชีผู้ใช้ในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ

## Abstract

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.

1. 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.

2. Factors affecting success in proactive information service of library in higher education: 1) service plans for users: The library plans to provide user services by providing proactive information services to users; 2) focus on user-centric services: the library is very important to the users. to study the information needs of users to provide information services to meet the needs of users; 3) consciousness in service: the service is ready to serve have enthusiasm, polite, courteous; 4) service providers: the service providers have the knowledge, skills, expertise; 5) information Resources: the library has been providing information resources in both print and digital media formats; and 6) information technology: The library has developed information technology. And access to information resources.

3. 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: the library's promotion of information services is not proactive; 2) focus on user-centric services: the majority of users were unskilled information technology skills foreign language skills; 3) service providers: the library was lacking. lack of skills and expertise in specific fields lack of foreign language skills and use of information technology; 4) information Resources and: online databases are insufficient and do not cover all disciplines outdated information resources; 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.

**คำสำคัญ:** การบริการสารสนเทศเชิงรุก ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

**Keywords:** Proactive information service, Academic library

## บทนำ

ความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดเผชิญปัญหาการแสวงหาสารสนเทศในห้องสมุดเป็นหลักมาเป็นการแสวงหาสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานของห้องสมุดใหม่ (RachaneekornInlek, 2013, p. 71) มีแนวคิดและวิธีการปรับเปลี่ยนการบริการสารสนเทศเป็นเชิงรุกที่มุ่งเน้นความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก นำเสนอสารสนเทศที่ทันสมัยและรวดเร็วเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ในทุกที่ทุกเวลา (Prachyanun Nilsook & TippakornRungkasiri, 2008, pp. 13-14) จากแนวคิดเดิมที่เน้นแบบเป็นเจ้าของทรัพยากร (Ownership) มีหน้าที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศให้ได้มาก เปลี่ยนเป็นแนวคิดใหม่ที่เน้นการเข้าถึงข้อมูล (Access) ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรที่มุ่งเน้นให้ผู้บริการสามารถเข้าไปค้นหาและเรียกใช้สารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ได้ และการจัดเก็บสารสนเทศทั้งสื่อตีพิมพ์และ

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ 2) ด้านบริการ ที่มุ่งเน้นการเข้าถึงและการจัดส่งทรัพยากร การจัดหาเฉพาะสิ่งที่ผู้ต้องการ และ 3) ด้านผู้ใช้บริการ ที่มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการสารสนเทศได้โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด และการจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Sumattra Saenwa, 2009, pp. 28-29) ซึ่งการบริการสารสนเทศเชิงรุกเป็นกระบวนการดำเนินงานที่ห้องสมุดค้นหา ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์สารสนเทศและบริการ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ ปรับปรุงการให้บริการ และนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและทันการณ์ มีการพัฒนาและฝึกฝนบุคลากร เพื่อพัฒนาทักษะและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำแนวปฏิบัติงานในการสร้างบริการเชิงรุก ได้แก่ 1) แผนการบริการลูกค้า 2) การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง 3) การมีจิตสำนึกในการบริการ และ 4) ทักษะความรวดเร็วและความชัดเจนในการให้บริการ มาปรับใช้กับงานบริการจากการบริการเชิงรับมาเป็นบริการเชิงรุกได้อย่างถาวร (Siriporn Vitsanumahimachai, 2008, pp. 107-118) นอกจากนี้ ด้านการตลาดก็มีส่วนสำคัญในการวางแผนโดยรวมของห้องสมุด จึงได้นำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานห้องสมุดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ห้องสมุดเกิดประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสามารถจัดการกับทรัพยากรสารสนเทศและงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีปัจจัยที่ต้องวิเคราะห์และกำหนดให้ชัดเจน (Kanchanat Nantararat, 2011; Pormthida Wichearpunya, 2001, p. 98)

การบริการสารสนเทศเชิงรุกเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของห้องสมุดที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ กลยุทธ์การตลาด การสร้างบริการสารสนเทศเชิงรุกที่เป็นเลิศ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกมาประยุกต์ใช้กับห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดมีบริการที่มีคุณภาพ มีบริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญจึงศึกษาปัจจัย ปัญหาและอุปสรรคของการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก ซึ่งผลจากการวิจัยที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสถาบันอื่น ๆ หรือใช้เป็นแนวทางในการสร้างการบริการสารสนเทศเชิงรุกใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง และเกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า

### คำถามการวิจัย

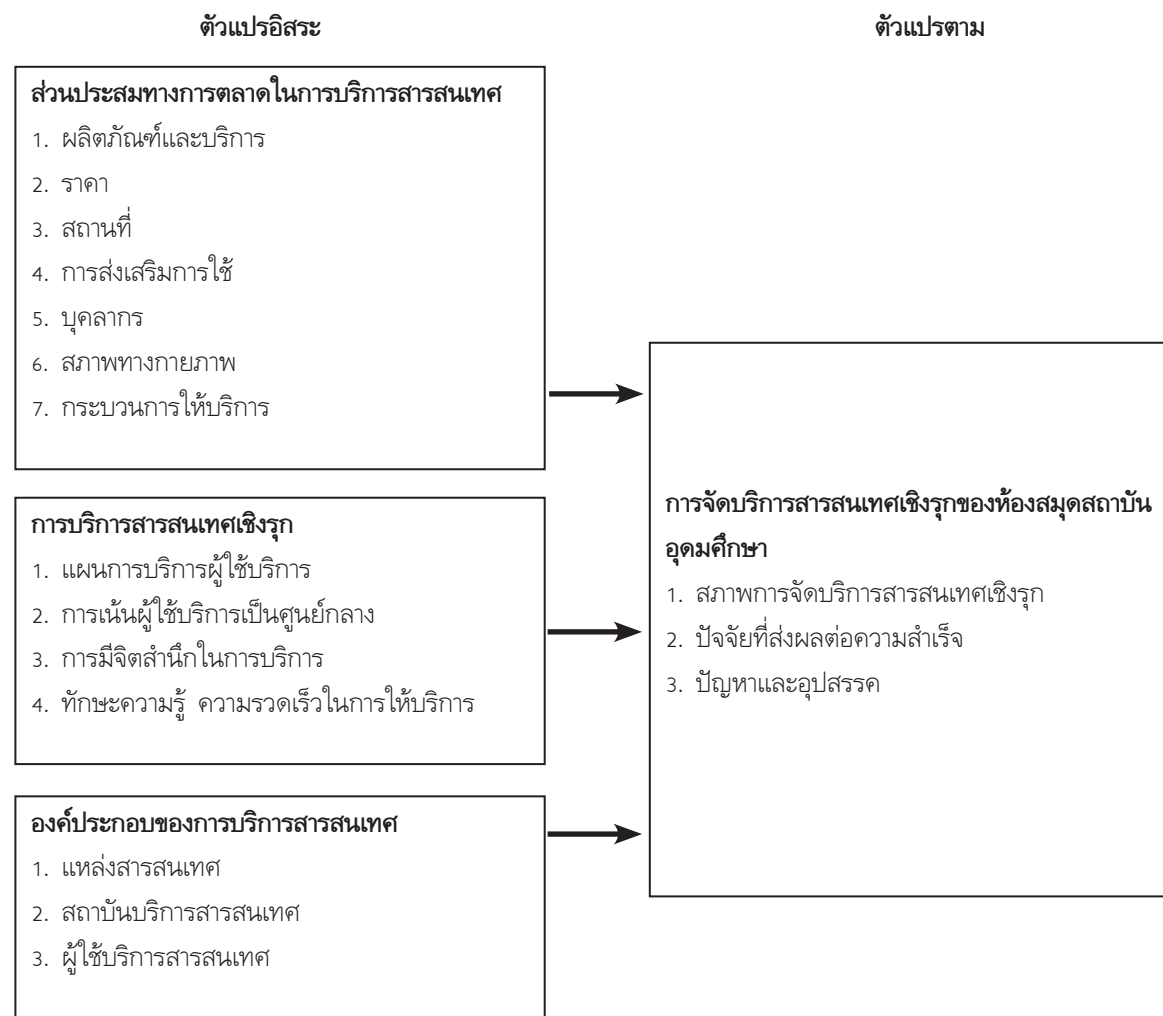
1. ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอย่างไรต่อบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ
2. ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอย่างไรต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ
3. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอย่างไรต่อบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ
4. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอย่างไรต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

### กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps การบริการสารสนเทศเชิงรุก และองค์ประกอบของการบริการสารสนเทศเชิงรุก และนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก ได้แก่ สภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรค ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) วิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถามหัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ เพื่อศึกษาสภาพการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล 16 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ 14 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาราชภัฏ 40 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 38 แห่ง รวมทั้งสิ้น 117 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่มตามวิธีการวิจัย ดังนี้

1.1 กลุ่มตัวอย่างสำหรับวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 117 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610)

1.2 ผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่คัดเลือกจากกลุ่มประชากรข้างต้นที่มีการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุกในระดับมากที่สุดไม่น้อยกว่า 5 บริการ คัดเลือกห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาลและในกำกับของรัฐบาล จำนวน 10 แห่ง ๆ ละ 1 คน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 10 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 20 แห่ง จำนวน 20 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาลและในกำกับของรัฐบาล จำนวน 10 แห่ง ๆ ละ 5 คน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 10 แห่ง ๆ ละ 5 คน รวม 20 แห่ง จำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้น 120 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ในหน้าที่การจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด/ไม่เคย

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 คน ในการพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา ได้คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.5 ขึ้นไป และปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์พร้อมแนบหนังสือขอความร่วมมือ และของส่งกลับที่จำหน่ายของถึงผู้วิจัย โดยส่งแบบสอบถามให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล จำนวน 16 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ จำนวน 14 แห่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาราชภัฏ จำนวน 40 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 38 แห่ง รวม 117 แห่ง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดจำนวน 100 ฉบับ คัดเลือกเอาเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 96 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82 ของแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเดินทางไปสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 20 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวมจำนวน 20 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 20 แห่ง ๆ ละ 5 คน รวมจำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้น 120 คน ด้วยตนเองและทางโทรศัพท์

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป โดยใช้ค่าร้อยละวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์บริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำมาถอดเทปพร้อม ๆ กับการตรวจสอบเนื้อหาที่ได้จัดบันทึก ดำเนินการวิเคราะห์ ตีความ เชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ กับประเด็นที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ แปลความหมาย และสรุปข้อมูลในรูปแบบพรรณนา

## ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน (ร้อยละ 84.4) มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 54 คน (ร้อยละ 56.2) และ มีประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่ ตั้งแต่ 10-20 ปี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 39.6)

2. สภาพการณ์จัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) เมื่อจำแนกรายข้อ พบว่า การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีการปฏิบัติในระดับมาก ได้แก่ บริการสอนการรู้สารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.48$ ) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ( $\bar{X} = 4.46$ ) บริการสืบค้นข้อมูล ( $\bar{X} = 3.93$ ) บริการค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามคำขอ ( $\bar{X} = 3.85$ ) และบริการยืมระหว่างห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.76$ ) ตามลำดับ สำหรับบริการสารสนเทศเชิงรุกที่สถาบันอุดมศึกษาที่ไม่เคยจัดบริการหรือจัดบริการน้อยที่สุด ได้แก่ บริการตรวจสอบค่าความถี่ของการถูกอ้างอิง ( $\bar{X} = 2.44$ ) บริการคืนนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 2.42$ ) และบริการบรรณารักษ์พบนักวิจัย ( $\bar{X} = 2.33$ )ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบผลวิจัย ดังนี้

3.1 แผนการบริการผู้ใช้บริการ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการวางแผนการบริการผู้ใช้บริการโดยจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จัดหลักสูตรการสอนทักษะการสืบค้นทั้งแบบพื้นฐานและขั้นสูงที่เหมาะสมกับความต้องการและความจำเป็นที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เช่น จัดการสอนและอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ สำหรับอาจารย์และนักศึกษาในระดับปริญญาเอกและปริญญาโท การประชุมนิเทศการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษาใหม่ทุกภาคเรียน การแนะนำการเขียนบรรณานุกรมให้กับอาจารย์และนักศึกษาทุกระดับ เป็นต้น มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการบริการสารสนเทศของห้องสมุด รวมทั้งสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา

3.2 การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พบว่า ห้องสมุดให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการก่อนว่ามีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดอย่างไร แล้วจัดบริการสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการตามกลุ่มต่างๆ เช่น แบ่งตามระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก คณะสังกัดอาจารย์ และนักวิจัย เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการมากที่สุด ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและความเชื่อใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อห้องสมุด

3.3 การมีจิตสำนึกในการบริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความใจพร้อมบริการ มีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการอยู่เสมอ รวมถึงการควบคุมอารมณ์ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ กลับมาใช้บริการซ้ำและอาจมีการแนะนำหรือบอกต่อกับผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ

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

3.5 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ พบว่า ห้องสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และดิจิทัลที่ทันสมัย มีฐานข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้ค้นคว้า มีแหล่งข้อมูลและเว็บไซต์ของหน่วยงานที่มีคุณภาพ รวมถึงมีเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ตามที่ต้องการ ทำให้สะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลา

3.6 เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และช่องทางการเข้าถึงทรัพยากร

สารสนเทศและบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้หลายรูปแบบ มีแหล่งฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ รวมถึงเครื่องพิมพ์งาน เครื่องสแกนเนอร์

#### 4. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบผลวิจัย ดังนี้

4.1 แผนการบริหารผู้ใช้บริการ พบว่า การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกยังไม่ทั่วถึง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาสัมพันธ์ไม่ตรงกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย ติดป้ายประชาสัมพันธ์ในมุมที่ไม่มีผู้คนเดินผ่าน การรณรงค์การใช้ห้องสมุดยังน้อยเกินไป ตลอดจนบุคลากรมีจำนวนจำกัด อาจทำให้การจัดบริการสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง

4.2 การเห็นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีทักษะมีการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้การได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ล้ำจากความร่วมมือระหว่างเครือข่ายเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจ

4.3 ผู้ให้บริการ พบว่า ห้องสมุดประสบปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในการจัดบริการสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งผู้ให้บริการยังขาดทักษะและความเชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะวิชา ขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

4.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ พบว่า ฐานข้อมูลออนไลน์มีไม่เพียงพอกับความต้องการและไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการล้าสมัย ขาดความต่อเนื่อง ระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศทำให้ผู้ใช้บริการไม่พบทรัพยากรสารสนเทศที่ชั้นหนังสือ รวมถึงจำนวนและแหล่งข้อมูลที่ให้บริการอาจมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

4.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศนอกสถานที่อาจมีปัญหาด้านเทคโนโลยี การเข้าถึงอาจต้องมีบัญชีผู้ใช้ในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก รวมถึงการประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าใช้บริการออนไลน์ยังไม่ทั่วถึง ความไม่เสถียรของอินเทอร์เน็ต ทำให้เข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้ช้า

### อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พบผลวิจัยและประเด็นที่น่าสนใจสำหรับการอภิปรายผล ดังนี้

1. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายข้อพบว่าการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีการปฏิบัติในระดับมาก ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปะราลี ปาละสุวรรณ (Paralee Palasuwan, 2012, p. 106) ที่พบว่า บริการยืมระหว่างห้องสมุด/สถาบันบริการสารสนเทศมีการใช้ระดับน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบเครือข่ายสังคมออนไลน์มากขึ้น และผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้าง กระบวนการจัดการสารสนเทศ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ การเผยแพร่สารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ และเทคโนโลยีบนอินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดสารสนเทศรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาห้องสมุดก็สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้โดยไม่ต้องจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ สำหรับการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีการปฏิบัติน้อย ได้แก่ บริการตรวจสอบค่าความถี่ของการถูกอ้างถึง บริการคืนนอกสถานที่ และบริการบรรณารักษ์พบนักวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์งานบริการมีจำนวนไม่เพียงพอและภาระงานประจำที่รับผิดชอบอยู่ทำให้ไม่มีเวลาในการทำงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์



## 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้

2.1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการวางแผนการบริการผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาซิณปานน้อย (Pazinee Pannoi, 2010, p. 75) ที่พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีการระบุการวางแผนการบริการไว้ในกลยุทธ์ พันธกิจ หรือนโยบายของห้องสมุดและวัตถุประสงค์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ โดยจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จัดฝึกอบรมทักษะการสืบค้นทั้งแบบพื้นฐานและขั้นสูงที่เหมาะสมกับความต้องการและความจำเป็นที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เช่น ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ให้กับอาจารย์และนักศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษารุ่นใหม่ทุกภาคเรียน การแนะนำการเขียนบรรณานุกรมให้กับอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก เป็นต้น มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการบริการสารสนเทศของห้องสมุด รวมทั้งสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา

2.2 ห้องสมุดให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด และจัดบริการตรงความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุมระษชตรา แสนวา (Sumattra Saenwa, 2009, p. 58) ที่พบว่า ห้องสมุดจะต้องเน้นการบริการในเชิงรุก เน้นการบริการใหม่ที่หลากหลาย และเข้าถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการมากที่สุด ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและความเชื่อใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อห้องสมุด

2.3 ผู้ให้บริการมีจิตสำนึกในการบริการ มีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ อยู่สม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักขณา คมขำ (Lugkhana Komkham, 2005, p. 90) ที่พบว่า ความสุภาพ และการมีอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับงานบริการของห้องสมุด รวมถึงการควบคุมอารมณ์ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ กลับมาใช้บริการซ้ำและอาจมีการแนะนำหรือบอกต่อกับผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ

2.4 ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญด้านต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจีรา การเจริญดี (Sujira Karnjaroendee, 2003, p. 96) ที่พบว่า ห้องสมุดต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการสารสนเทศในทุกรูปแบบ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรวิชาชีพบรรณารักษ์ ให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่ทันสมัย เน้นการให้บริการเชิงรุก รวมถึงความสามารถในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น มีทักษะภาษาต่างประเทศที่เป็นสากลในระดับที่ติดต่อสื่อสารได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา เพ็งคำศรี (Kanchana Pengkumsri, 2012, p. 176) ที่พบว่า บรรณารักษ์ควรมีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการ รู้แหล่งคำตอบ การวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการสามารถนำไปใช้ได้ทันที มีทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ ทักษะในการวิเคราะห์คำถามของผู้ใช้บริการ และเทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น เทคนิคตรรกแบบบูลีน เป็นต้น

2.5 ห้องสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และดิจิทัลที่ทันสมัยและหลากหลาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยสุดา ตันเลิศ และกุลธิดา ท่วมสุข (Piyasuda Tanloet & Kulthida Tuamsuk, 2011, abstract) ที่เห็นว่า บทบาทด้านทรัพยากรสารสนเทศนั้น ห้องสมุดจะมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และจัดหา/จัดการทรัพยากรทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ทันที เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น โดยเน้นรูปแบบ Full Text มากขึ้น มีแหล่งข้อมูลและเว็บไซต์ของหน่วยงานที่มีคุณภาพ รวมถึงมีเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ตามที่ต้องการ ทำให้สะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลา ซึ่งมีทิศทางเดียวกับการศึกษาของ สุจีรา การเจริญดี (Sujira Karnjaroendee, 2003, p. 95) ที่พบว่า ห้องสมุดควรมีความร่วมมือในการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดในรูปแบบภาคี ร่วมกันสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศ

ของประเทศไทยในรูปแบบดิจิทัล เพื่อส่งเสริมการใช้สารสนเทศร่วมกันและช่วยพัฒนาการใช้บริการสารสนเทศให้รวดเร็วและทันสมัย ให้ครอบคลุมกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

2.6 ห้องสมุดมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุพรรณ ส่องแสงจันทร์ และเพชรรัตน์ มีสมบุญณพูนสุข (Suphat Songsaengchan & Petcharat Mesomboonpoonsuk, 2007, abstract) ที่พบว่า ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ได้เอื้ออำนวยให้ห้องสมุดมีช่องทางในการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกมากขึ้น ซึ่งชี้ให้เห็นว่าช่องทางในการให้บริการของห้องสมุดมีเพิ่มมากขึ้นและปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมผู้ใช้บริการ

### 3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้

3.1 การประชาสัมพันธ์การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกยังไม่สม่ำเสมอและยังไม่ทั่วถึง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาสัมพันธ์ไม่ตรงกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย ดัดป้ายประชาสัมพันธ์ในมุมที่ไม่ค่อยมีคนเดินผ่าน ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของ ศรีญญา ไชยวงศ์ (Sarunya Chaiwong, 2006, p. 99) ที่พบว่า การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมวิธีการรับสมัครเข้าร่วมกิจกรรมและวัน เวลาในการจัดกิจกรรมยังไม่ทั่วถึง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฟอร์กูสัน (Ferguson, 2001, p. 121) ที่พบว่า ห้องสมุดควรต้องมีการส่งเสริมเรื่องประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงรูปแบบและบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการ ตลอดจนบุคลากรมีจำนวนจำกัด อาจทำให้การจัดบริการสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง

3.2 ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ล่าช้าจากความร่วมมือระหว่างเครือข่ายก็เป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุบลรัตน์ ยีรงค์ (Ubonrat Yeerong, 2001, abstract) ที่พบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังว่าบรรณารักษ์ควรเร่งรีบดำเนินการส่งคำขอยืมโดยเร็ว ทั้งในส่วนของการส่งคำขอและการส่งเอกสารเมื่อได้รับคำขอยืมระหว่างห้องสมุดทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ภายใน 1- 4 ชั่วโมง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการจะใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสาร จึงต้องการรับสารสนเทศทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็ว

3.3 ห้องสมุดประสบปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในการจัดบริการสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันสสุตา ดิษยบุตร (Wanassuda Disyabutra, 2010, abstract) ที่พบว่า บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ไม่ชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้บริการค้นข้อมูลได้ไม่เต็มที่ และบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อยลง อีกทั้งผู้ใช้บริการยังขาดทักษะและความเชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะวิชา ขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกาญจนา หทัย ศรีบุญเรือง (Kanthtai Sriboonruang, 2009, p. 180) ที่พบว่า บรรณารักษ์ควรปรับปรุงทักษะด้านภาษาอังกฤษ เนื่องจากในปัจจุบันมีสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่วนใหญ่โดยเฉพาะฐานข้อมูลในเชิงพาณิชย์ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ประเมินผลสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา เพ็งคำศรี (Kanchana Pengkumsr, 2012, p. 175) ที่พบว่า บรรณารักษ์บริการประสบปัญหาด้านทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง และการติดตามแหล่งสารสนเทศใหม่ ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ

3.4 ฐานข้อมูลออนไลน์มีไม่เพียงพอกับความต้องการและไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา พรหมสวัสดิ์ (Ratana Promsawasdi, 2011, p.120) ที่พบว่า ฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการไม่ตรงตามความต้องการ รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการล้าสมัย ขาดความต่อเนื่อง ระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศทำให้ผู้ใช้บริการไม่พบทรัพยากรสารสนเทศที่ขึ้นหนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันสสุตา ดิษยบุตร (Wanassuda Disyabutra, 2010, abstract). ที่พบว่า จำนวนและแหล่งข้อมูลที่ให้บริการอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.5 ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศนอกสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ รัตนา พรหมสวัสดิ์ (Ratana Promsawasdi, 2011, p. 121) ที่พบว่าผู้ใช้บริการไม่ทราบวิธีการเข้าถึงฐานข้อมูลผ่านทางออนไลน์ที่สำนักหอสมุดบอกรับจากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยโดยต้องผ่านระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือน หรือ VPN (Virtual Private Network) เสียก่อนส่งผลให้ไม่สามารถเข้าถึงและดาวน์โหลดฐานข้อมูลออนไลน์ที่ต้องการได้ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ช่องทางการใช้บริการออนไลน์ยังไม่ทั่วถึง ความไม่เสถียรของอินเทอร์เน็ต ทำให้เข้าถึงสารสนเทศฉบับเต็มได้ช้า

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. ควรจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกให้ครอบคลุม เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการและเกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า
2. ควรส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะด้านวิชาชีพ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยศึกษากับผู้ใช้บริการ

### เอกสารอ้างอิง

- Ferguson, A. W. (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>
- Kanchana Pengkumsri. (2012). *Development of a library-information services model for internet-based distance education students of Rangsit University* (Master's thesis). Burapha University, Chonburi, Thailand. (In Thai)
- Kanchanat Nantarat. (2011). *Botbat khong hongsamut patchuban kap kanborikan sarasonthet choeng ruk* [The role of the current library with proactive information services]. Retrieved from <http://writer.dekd.com/Writer/story/view.php?id=181301#ixzz1YaUO2kyZ> (In Thai)
- Kanhatai Sriboonruang. (2009). *Current image and wish image of librarians at Chiang Mai University Libraries* (Master's independent study). Chiang Mai University, Chiang Mai, Thailand. (In Thai)

- Lugkhana Komkham. (2005). *A study of students' opinions on central library services at Srinakharinwirot University* (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Paralee Palasuwan. (2012). *The use of social networks for information services by librarians of the public university libraries in Bangkok metropolis and vicinity* (Master's thesis). Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand. (In Thai)
- Pazinee Pannoi. (2010). *Proactive information services of public university libraries* (Master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Piyasuda Tanloet, & Kulthida Tuamsuk. (2011, July–August). The roles of Thai academic libraries and its information professional in 2010–2019. *Songklanakarin: E-Journal of Social Sciences & Humanities*, 17(4), 607–623. (In Thai)
- Pornthida Wichearpunya. (2001, July–December). Naeokhit kan talat kap kanborikan sarasonthet [Marketing concepts with information services]. *RSU Library Journal*, 7(2), 98–101. (In Thai)
- Prachyanun Nilsook, & Tippakorn Rungkasiri. (2008). *Kanborikan sarasonthet choeng ruk duai konlayut kan talat: Khokhit phuea nam pai su kan patibat thi pen loet* [Proactive information services with marketing strategies: Ideas to lead to excellent practices]. Retrieved from <http://goo.gl/26vHpj> (In Thai)
- Rachaneekorn Inlek. (2013, July–December). Library change to confront its environmental crisis. *Information*, 20(2), 71–78. (In Thai)
- Ratana Promsawasdi. (2011). *Development of reference service model of private university libraries in Thailand* (Master's thesis). Burapha University, Chonburi, Thailand. (In Thai)
- Sarunya Chaiwong. (2006). *Evaluation of main library, Chiang Mai University services* (Master's thesis). Chiang Mai University, Chiang Mai, Thailand. (In Thai)
- Siriporn Vitsanumahimachai. (2008, July–December). Excellence proactive service. *Payap University Journal*, 20(1), 98–120. (In Thai)
- Sujira Karnjaroendee. (2003). *Academic library administration as autonomous universities: Attitudes of academic library executives* (Master's thesis). Burapha University, Chonburi, Thailand. (In Thai)
- Sumattra Saenwa. (2009). *Guidelines for the development of academic libraries to the quality organization* (Doctoral dissertation). Khon Kaen University, Khon Kaen, Thailand. (In Thai)
- Suphat Songsaengchan, & Petcharat Mesomboonpoonsuk. (2007). *Academic library managers' opinion on the implementation of service marketing strategies in libraries*. Bangkok: Department of Library and Information Science, Srinakharinwirot University. (In Thai)

- Ubonrat Yeerong. (2001). *User's opinion toward interlibrary loan fees charged by public university libraries in Bangkok Metropolitan and its vicinity* (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Wanassuda Disyabutra. (2010). *The use of the National Library for the writing of theses* (Master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand. (in Thai)