

## รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร

ทศากร ศิริพันธุ์เมือง<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร 2) ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร 3) นำเสนอรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดสกลนคร งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนา ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพและปัญหาการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร มีปัญหามากที่สุดคือ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเก่า ล้าสมัย และไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 2) สภาพและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร พบว่าผู้ใช้บริการไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด 3) รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก นำส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7PS) มาใช้เป็นแนวทาง ประกอบด้วย (1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ (2) ด้านราคา (3) ด้านอาคารสถานที่ (4) ด้านบุคลากร (5) ด้านการส่งเสริมการบริการ (6) ด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะทางกายภาพ และ (7) ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานวิจัยนี้ได้รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกที่นำเสนอ ประกอบด้วย (1) ผลิตภัณฑ์ใหม่ (2) ช่องทางการให้บริการ (3) การส่งเสริมการให้บริการ (4) บุคลากร และ (5) การบริการที่มีคุณค่า นอกจากนี้ ยังพบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศเชิงรุกคือ การได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และสามารถติดต่อสื่อสารกับห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว

**คำสำคัญ:** ห้องสมุดประชาชน; บริการสารสนเทศเชิงรุก

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## **A Model of Proactive Information Service Management for Promoting Lifelong Learning of Public Libraries in Sakon Nakhon Province**

**Tisakorn Siripanmuang <sup>1</sup>**

### **Abstract**

The objectives of this study were 1) to investigate the state and problem in information service management of public libraries in Sakon Nakhon province, 2) to examine the state and problem in using information services of public libraries in Sakon Nakhon province, and 3) to present a proactive information services management model for promoting lifelong learning of public libraries in Sakon Nakhon province. The sample used in data collection comprised administrators, librarians, and users of public library services in Sakon Nakhon province. Data collection was conducted using mixed methods through in-depth interview, questionnaire, and focus group discussion. Descriptive data analysis was conducted using frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results of this study were as follows: 1) The state and problem in information service management of public libraries in Sakon Nakhon province were found that the most problematic aspect is the collection of information resources was old, obsolete, and inadequate to serve. 2) The state and problem in using information services of public libraries in Sakon Nakhon were found that the service users did not know about services and activities of the libraries. (3) The service marketing mix (7Ps) as guideline for its proactive creation which consists of these aspects 1) product/service, 2) price, 3) place, 4) people, 5) promotion, 6) physical evidence, and 7) process. The proactive information service management model comprised: 1) new information resources and services, 2) places/service channels, 3) services promotion, 4) personnel, and 5) valued services. In additions from user's satisfaction inquiry, the service users were informed of knowledge easily, conveniently and quickly and could communicate with the library very quickly.

**Keywords:** Public Library, Proactive Information Services

---

<sup>1</sup> Assistant Professor, Department of Information Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

## บทนำ

การพัฒนาคนสู่สังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืนที่ระบุในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555-2559) ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพคนไทยให้มีนิสัยใฝ่รู้และเรียนรู้ตลอดชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน จึงมุ่งส่งเสริมให้องค์กร กลุ่มบุคคล ชุมชน และสื่อทุกประเภทเป็นแหล่งการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ ส่งเสริมการศึกษาทางเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสนับสนุนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการศึกษา และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พัฒนาห้องสมุดประชาชน และแหล่งเรียนรู้อื่นให้ทันสมัยกระจายอย่างทั่วถึง เข้าถึงง่าย สะดวก เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับประชาชนในทุกพื้นที่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) ดังนั้นแหล่งสารสนเทศที่อยู่ในชุมชน ท้องถิ่นจึงเป็นแหล่งบริการสารสนเทศที่มีความใกล้ชิดกับคนในชุมชน มีความสะดวกในการได้มาเรียนรู้ด้วยตนเอง ห้องสมุดประชาชนจึงเป็นเครื่องมือของการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคคลทุกเพศทุกวัย และทุกกลุ่มในสังคม สามารถช่วยส่งเสริมและพัฒนาความรู้ของบุคคล คือความรู้ฝังลึกในคน เป็นความรู้ที่เชื่อมโยงกับประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยมที่สามารถถ่ายทอดออกมาได้ และความรู้ในกระต๊อบซึ่งเป็นความรู้ในตำรา เอกสาร วารสาร คู่มือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูล การเรียนรู้ในห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมตามอัธยาศัยที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งผู้ด้อยโอกาสได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมอย่างเต็มที่ การเรียนรู้จากห้องสมุดประชาชนจึงเป็นการศึกษาตามอัธยาศัยที่เกิดขึ้นตามวิถีชีวิตที่เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ ห้องสมุดประชาชนจึงมีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้ และนำไปสู่การปฏิบัติในการดำรงชีวิตในสังคม (อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2548)

ห้องสมุดประชาชนมีบทบาทหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้บริการสารสนเทศแก่ประชาชน โดยทั่วไป เป็นสถานที่ปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และเป็นหน่วยงานที่จะเชื่อมโยงการเรียนรู้ของบุคคลจากการศึกษาในระบบการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ให้ผสมผสานการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลทุกเพศ ทุกวัย สามารถเข้าร่วมบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัด อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแหล่งสนับสนุนการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศในสังคมปัจจุบันที่การติดต่อสื่อสารและการเข้าถึงสารสนเทศไม่จำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ มีส่วนทำให้พฤติกรรมมารับข้อมูล สารสนเทศของผู้ใช้บริการเปลี่ยนไป ห้องสมุดมีการให้บริการที่ครอบคลุมและการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีส่วนทำให้การบริการจากเดิมที่เป็นสารสนเทศจากหนังสือหรือตำราเป็นเล่ม ผู้ใช้บริการห้องสมุดจะต้องอ่านจากห้องสมุด โดยห้องสมุดตั้งรับในการให้บริการ การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดเป็นการเน้นการให้บริการสารสนเทศที่เข้าถึงผู้ใช้ และช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็วและทันกับความต้องการ จึงเป็นการบริการที่ไม่ควรตั้งรับอยู่กับห้องสมุด แต่ควรมีแนวคิดและวิธีการผสมผสานกลยุทธ์การตลาด เพื่อให้การบริการสารสนเทศของห้องสมุดเป็นที่ประทับใจและนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ เมื่อนำเอากลยุทธ์ทางการตลาดมาผสมผสานกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ ถ้าเราปรับเปลี่ยนการบริการสารสนเทศเป็นเชิงรุก ปรับเปลี่ยนวิธีการมุ่งไปที่ผู้รับบริการหากกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร ปรับเปลี่ยนสื่อการนำเสนอที่ทันสมัยและรวดเร็วเข้าถึงผู้รับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา ห้องสมุดจะกลายเป็นห้องสมุดที่มีชีวิต ผู้ใช้บริการประทับใจ และผู้ให้บริการทำงานอย่างมีความสุข (ปรัชญนันท์ นิลสุข และทิพภากร รั้งศิริ, 2551)

บริการสารสนเทศเชิงรุก เป็นกระบวนการวางแผนดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดที่ไม่ขึ้นกับสถานที่ เวลา และระยะทางการให้บริการ มีการบริการแทนสื่อความรู้ต่าง ๆ ด้วยดิจิทัล จัดการข้อมูลสารสนเทศ ความรู้ หลากหลายรูปแบบในรูปแบบเครือข่าย นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการให้บริการทุกอย่างที่อยู่ในเครือข่าย และมีบริการเสมือนจริง (ยีน ภูววรรณ, 2550) นอกจากนี้ ห้องสมุดประชาชนยุคใหม่ จะต้องเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนทุกวัย มีเทคโนโลยีการเรียนรู้สมัยใหม่ที่ครบวงจร สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับสังคมของคนในยุคปัจจุบัน (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2548) มาตรฐานห้องสมุดประชาชน พ.ศ. 2550 หมวด 6 การบริการ ได้ระบุว่า การบริการคือหัวใจของการบริหารจัดการและการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนโดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ห้องสมุดประชาชนจึงควรจัดบริการและกิจกรรมเชิงรุกโดยหลักการความร่วมมือและทั่วถึง ให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสภาพท้องถิ่น มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ควรทำกิจกรรมที่หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนทั้งภายใน และภายนอกสถานที่ โดยคำนึงถึงกลุ่มผู้มาใช้บริการ และผู้ไม่มาใช้บริการ (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 2556)

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับงานบริการที่ได้นำกลยุทธ์ทางการตลาด มาประยุกต์ใช้กับงานบริการห้องสมุดของ ภาษณี ปานน้อย (2553) เรื่อง การบริการสารสนเทศเชิงรุกของมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศเชิงรุก เป็นปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกทำให้ทราบรายละเอียดในการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้านต่างๆ ควรมีการจัดบริการที่เกิดมูลค่าเพิ่ม เน้นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ และเน้นการบริการให้ถึงตัวผู้ใช้ ผลการวิจัยของ มารุต สิงห์โทธราช (2550) เรื่อง การใช้หลักการตลาดเพื่อส่งเสริมงานบริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเชก เชียงใหม่ พบว่า ส่วนประสมการตลาดบริการที่นำมาใช้ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านบุคคล (People) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical evidence)

การบริการเชิงรุกของห้องสมุดประชาชน จึงควรมีรูปแบบการให้บริการสารสนเทศที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ชุมชนและประชาชนในท้องถิ่นมีการพัฒนาและเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพและปัญหาการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร สภาพและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร นำเสนอรูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร ในการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนในชุมชน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการจัดบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed methods) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ วิธีการรวบรวมโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) และการสอบถาม (questionnaire) ผู้วิจัยแบ่งการดำเนินวิจัยเป็น 3 ระยะ โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

### การวิจัยระยะที่ 1

1. ศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน
2. ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน

### การวิจัยระยะที่ 2

นำผลการวิจัยในระยะที่ 1 (ข้อที่ 1 และข้อ 2) มาทำการวิเคราะห์ร่วมกับเอกสารแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำร่างรูปแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร

### การวิจัยระยะที่ 3

1. การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ หน่วยวิเคราะห์ที่ใช้เป็นหน่วยระดับบุคคล เพื่อกำหนดรูปแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร
2. นำเสนอรูปแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก ทดลองใช้กับห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร และศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (ผอ.สนง.กศน. จังหวัด) และผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ (ผอ.กศน.อำเภอ) จังหวัดสกลนคร จำนวน 19 คน
2. บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร จำนวน 18 คน
3. ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน 18 อำเภอ จำนวน 540 คน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนที่เป็นนักเรียนนอกระบบโรงเรียน ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดสกลนคร จำนวน 30 คน
4. ผู้ทรงคุณวุฒิในกลุ่มผู้บริหารการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน และผู้ใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดประชาชน จำนวน 10 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับระเบียบวิธีวิจัยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1. เครื่องมือเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In- depth interview) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน และการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อระดมความคิดเห็นในการนำเสนอรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร

2. เครื่องมือเชิงปริมาณ ประกอบด้วย แบบสอบถามสภาพและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร และแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยระยะที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการจัดบริการสารสนเทศ สภาพและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ ของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร

1. ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร พบว่า มีการดำเนินงานด้านบริหารจัดการ ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ และกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ ด้านที่ปัญหาหนักที่สุดคือ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย เก่า ล้าสมัย และไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงบประมาณในการจัดซื้อสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ ไม่เพียงพอ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทไม่ดีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีราคาแพง ทำให้ไม่มีงบประมาณในการจัดซื้อได้ครบทุกประเภททุกรายการ สอดคล้องกับงานวิจัยของนัยนา อรรถนาทร (2553) และสุลธิพร คุณพรม (2555) พบว่า ห้องสมุดประชาชนมีทรัพยากรสารสนเทศน้อย ไม่หลากหลาย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื้อหาบางเรื่องไม่ทันสมัย และมีสภาพค่อนข้างเก่า

2. ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการอ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ใช้บริการสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง ใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดในวันเสาร์ ช่วงเวลา 10.31-12.30 น. ใช้บริการสารสนเทศครั้งละ 30 นาที-1 ชั่วโมง ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการตามอัธยาศัย บางส่วนมีงานที่ทำประจำจึงไม่สามารถที่จะใช้ห้องสมุดตลอดทั้งวันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมพร บางภูมิ (2542) พบว่า ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเปิด-ปิดห้องสมุด ควรเปิดทุกวันไม่เว้นวันเสาร์-อาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น. ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนมาให้บริการตลอดเวลา เพราะถ้าผู้ประกอบอาชีพไม่สามารถมาใช้บริการในเวลาปกติได้ การใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร มีปัญหาด้านการบริการ และกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.05$ ) คือ ผู้ใช้บริการไม่ทราบเกี่ยวกับการบริการและกิจกรรมของห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดมีสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์น้อยและไม่หลากหลาย ทำให้ประชาชนไม่ให้ความสนใจในบริการและกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิษฐา พนมชัยสว่าง (2553) และดารุณี ไทรนนทรี (2554) พบว่าห้องสมุดขาดการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมห้องสมุดขาดความสม่ำเสมอในการให้บริการ ขาดการวางแผนในด้านรูปแบบและวิธีการในการจัดกิจกรรม

**การวิจัยระยะที่ 2** ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร โดยนำผลการวิจัยในระยะที่ 1 ข้อที่ 1 และข้อ 2 มาวิเคราะห์ร่วมกับเอกสารแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service marketing mix) 7 ด้านหรือ 7P's มาใช้เป็นแนวทางในการร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก โดยประยุกต์เข้ากับงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดประกอบด้วย 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ (Product/service) 2) ด้านราคา (Price) 3) ด้านสถานที่ (Place) 4) ด้านบุคลากร (People) 5) ด้านการส่งเสริมการบริการ (Promotion) 6) ด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) และ 7) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)

**การวิจัยระยะที่ 3** การสนทนากลุ่มเพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร

ผลจากการสนทนากลุ่ม ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้เสนอรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร ดังนี้

### 1. ผลผลิตใหม่ (New information resources and services)

- 1.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีรูปแบบที่หลากหลาย นอกเหนือจากสื่อสิ่งพิมพ์
  - 1.1.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล
  - 1.1.2 รวบรวมแหล่งทรัพยากรสารสนเทศบนเครือข่าย
- 1.2 ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาช่วยในการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่นบริการยืมคืน บริการสืบค้นข้อมูล บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และจัดเก็บสารสนเทศของห้องสมุด
- 1.3 จัดหาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย มาช่วยในการจัดเก็บสืบค้นสารสนเทศ
- 1.4 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านสื่อที่หลากหลาย
- 1.5 สร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศกับสถาบันการศึกษา
- 1.6 ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการแนะนำและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

ผลผลิตใหม่ ได้มาจากส่วนประสมทางการตลาด ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ (Product) สังคมปัจจุบันกำลังเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การจัดทำสื่อดิจิทัลที่มีข้อมูลเป็นตัวอักษร ภาพนิ่ง เสียง และภาพเคลื่อนไหว มีการจัดเก็บรวบรวมไว้ในคอมพิวเตอร์หรือฐานข้อมูลของห้องสมุด รวมทั้งจัดให้มีการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงสารสนเทศ และแนะนำสารสนเทศมายังห้องสมุดได้ตรงกับความต้องการและความสนใจได้อย่างรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงสารสนเทศอย่างรวดเร็วทุกที่ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ บังอร คำประเทศ (2540) และภาษิณี ปานน้อย (2553) ที่พบว่า ควรให้บริการผู้ใช้โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละบุคคล พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศโดยคำนึงถึงความทันสมัยและความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ และสื่อสิ่งพิมพ์

### 2. ช่องทางการให้บริการ (Places/service channels)

- 2.1 จัดพื้นที่การให้บริการทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ให้มีลักษณะดังนี้
  - 2.1.1 จัดพื้นที่การให้บริการเป็นสัดส่วน มีพื้นที่นั่งอ่าน มุมกิจกรรม มุมพักผ่อน

2.1.2 ตกแต่งพื้นที่ภายในของห้องสมุด ให้สวยงาม เพื่อดึงดูดความสนใจ

2.2.3 ดูแลรักษาความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย

2.2 เพิ่มช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับห้องสมุด เช่น กล้องรับข้อความ โทรศัพท์ อีเมล เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, LINE, Twitter, และ Blog เป็นต้น

2.3 พัฒนาเว็บไซต์ของห้องสมุดให้มีความเป็นปัจจุบัน

2.4 จัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

2.5 บริการเครือข่ายไร้สายที่รวดเร็ว

ช่องทางการให้บริการ ได้มาจากส่วนประสมทางการตลาด ด้านสถานที่ (Place) และด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) ทั้งนี้การจัดพื้นที่การให้บริการของห้องสมุดที่มีทั้งภายในและภายนอกอาคารห้องสมุด การสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดในด้านสิ่งแวดล้อม เป็นการสร้างบรรยากาศใหม่ให้มีความทันสมัย เป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดให้ผู้ใช้บริการประทับใจและเข้ามาใช้บริการห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาษิณี ปานน้อย (2553) พบว่า ห้องสมุดมีการตกแต่งภายในตัวอาคารของห้องสมุดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ดูดี มีชีวิตชีวา น่าเข้าใช้ พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกช่องทางในการเข้าถึงการบริการสารสนเทศ เพื่อการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ห้องสมุดจึงต้องพัฒนาช่องทางการให้บริการ ทั้งที่เป็นบริการพื้นฐานของห้องสมุดและบริการเสริมให้สามารถให้บริการที่รวดเร็วและทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และเพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์พูนทรัพย์ (2550) พบว่า สถานที่ หมายถึงรวมถึงช่องทางในการให้บริการ หรือการส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้ โดยคำนึงถึงความสะดวกสบายในการรับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งเว็บไซต์ของห้องสมุด ได้เอื้ออำนวยให้ห้องสมุดมีช่องทางในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกมากขึ้น และปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

### 3. การส่งเสริมการใช้บริการ (Services promotion)

3.1 ประชาสัมพันธ์แนะนำบริการและกิจกรรมของห้องสมุดทางเว็บไซต์หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์

3.2 แนะนำหนังสือ และสื่อใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอในหลากหลายช่องทาง

3.3 สร้างเครือข่ายในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศร่วมกับชุมชน หน่วยงานทั้งของรัฐ และเอกชน

3.4 จัดห้องสมุดเคลื่อนที่อย่างสม่ำเสมอและมีการเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน

3.5 นำสื่อสารสนเทศไปให้บริการตามแหล่งชุมชน

3.6 มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการห้องสมุด

การส่งเสริมการใช้บริการ ได้มาจากส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ (Promotion) ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่าง ๆ มีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้นทำให้พฤติกรรมรับข้อมูลข่าวสารผู้ใช้เปลี่ยนไป การติดตามข่าวสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นเครื่องมือที่ทันสมัยและน่าสนใจสำหรับห้องสมุดที่จะช่วยส่งเสริมบริการสารสนเทศ โดยห้องสมุดสามารถแจ้งกิจกรรม

ที่น่าสนใจและบริการใหม่ ๆ ไปยังผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศ และเผยแพร่สารสนเทศ ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงห้องสมุดได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้การใช้สื่อสมัยใหม่ จะช่วยให้บรรณารักษ์สามารถวางแผนการให้บริการผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ งานวิจัยของ นัสฎมล มาเจริญ (2550) พบว่า การใช้เว็บไซต์เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เป็น ช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สะดวกรวดเร็ว สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มาก และเสียค่าใช้จ่ายน้อย สามารถทำได้ตลอดเวลา

#### 4. บุคลากร (Personnel)

- 4.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจให้บริการ และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ
- 4.2 มีความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ หรือสารสนเทศศาสตร์
- 4.3 มีความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4.4 มีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการให้บริการ
- 4.5 มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร

ทั้งนี้การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะทางวิชาชีพ และทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีส่วนที่จะทำให้ห้องสมุดเกิดการพัฒนาให้ทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม การสร้างขวัญและกำลังใจ ให้กับผู้ปฏิบัติงานช่วยให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน เต็มใจให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และพึงพอใจในการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยชนก วัฒนา (2547) และภาษิณี ปานน้อย (2553) ที่ พบว่า บุคลากรควรมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านวิชาชีพ และควรมีการพัฒนาบุคลากร ในด้านบุคลิกภาพและการให้บริการที่สร้างความประทับใจ

#### 5. การบริการที่มีคุณค่า (Valued service)

- 5.1 ลดขั้นตอนการให้บริการ ให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 5.2 ใช้เทคโนโลยีในการจัดการบริการสารสนเทศ
- 5.3 จัดบริการสารสนเทศให้เข้าถึงจากที่ทำงานหรือที่บ้าน

การบริการที่มีคุณค่า ได้มาจากส่วนประสมทางการตลาด 2 ด้าน คือ ด้านราคา (Price) และด้าน ขั้นตอนการให้บริการ (Process) ทั้งนี้ห้องสมุดประชาชนเป็นห้องสมุดที่ให้บริการโดยไม่ได้หวังมุ่งเน้นกำไร เน้นการให้บริการสารสนเทศเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความสะดวกสบาย และความรวดเร็วในการใช้บริการ ซึ่งไม่สามารถระบุราคาเป็นตัวเงินได้ การลดขั้นตอนการให้บริการ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ติดต่อสื่อสารกับห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ อภัยวงศ์ (2534) และ อุไร โปรยอันสุยี่ (2554) พบว่า ห้องสมุดมีการจัดทำหรือปรับปรุงระเบียบการให้บริการให้ง่ายลงหรือน้อยลง มีบริการที่ยืดหยุ่น ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดบริการสารสนเทศ ปรับกระบวนการหรือขั้นตอนการบริการสารสนเทศให้มีความรวดเร็วและสะดวก เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการรับบริการมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 1 ส่วนประสมทางการตลาด ที่นำมาประยุกต์เป็นรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร

ส่วนผสมทางการตลาดบริการ (7Ps)	รูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุก
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ (Product/service)	1. ผลิตภัณฑ์ใหม่ (New information resources and services)
2. ด้านราคา (Price)	2. การบริการที่มีคุณค่า (Valued services)
3. ขั้นตอนการให้บริการ (Process)	
4. ด้านสถานที่ (Place)	3. ช่องทางการให้บริการ (Places/service channels)
5. ด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	
6. ด้านบุคลากร (People)	4. บุคลากร (Personnel)
7. ด้านการส่งเสริมการบริการ (Promotion)	5. การส่งเสริมการใช้บริการ (Services promotion)

**รูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกที่ได้จากการสนทนากลุ่ม**

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้เสนอให้ใช้รูปแบบการบริการสารสนเทศโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเผยแพร่สารสนเทศ และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดประชาชน สื่อสังคมออนไลน์เป็นสิ่งที่เข้ามามีบทบาทกับคนในสังคมยุคปัจจุบัน ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการเผยแพร่สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงผู้ใช้ให้มากที่สุดโดยสร้างเฟสบุ๊คแฟนเพจ “ห้องแห่งการเรียนรู้” และสร้างบล็อก “ห้องสมุดประชาชนเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต” เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการของห้องสมุด และเผยแพร่สารสนเทศ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด และห้องสมุดร่วมทำกิจกรรมกับผู้ใช้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์

เฟสบุ๊คแฟนเพจ (Facebook fanpage) “ห้องแห่งการเรียนรู้” เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการห้องสมุด เผยแพร่สารสนเทศของห้องสมุด ประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เช่น แจ้งข่าวสารห้องสมุด แนะนำทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ประชาสัมพันธ์กิจกรรมห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้บริการได้รับทราบ และร่วมทำกิจกรรมกับผู้ใช้บริการ

บล็อก (Blog / Web Blog) “ห้องสมุดประชาชนเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต” เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ให้บริการสารสนเทศในเว็บไซต์ โดยการเขียนเผยแพร่บทความ หรือข้อความหรือการแสดงความคิดเห็น ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสามารถเข้าไปอ่านหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้

**ความพึงพอใจในการใช้รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร**

ข้อมูลจากตารางที่ 2 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 3.74) ได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วผ่านสังคมออนไลน์ เนื่องจากเป็นสื่อที่เข้าถึงง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของชนากิตต์ ราชพิบูลย์ (2553) พบว่า สื่อสังคมออนไลน์เป็นสังคมที่เปิดกว้าง เป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการรับข่าวสารทันสมัยและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันการให้บริการอินเทอร์เน็ตครอบคลุมไปยังชุมชนต่างๆ มากขึ้น แม้แต่พื้นที่ชนบท ทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทั่วถึง โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคม

ออนไลน์ที่ได้รับนิยมอย่างกว้างขวางในสังคมทุกกลุ่ม ทุกวัย ดังนั้นห้องสมุดสามารถประยุกต์สื่อสังคมออนไลน์มาใช้เพื่อให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด สามารถส่งตรงถึงมือผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการสารสนเทศเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร

รายการ	ผู้ใช้บริการ N = 30		
	$\bar{X}$	SD	แปลความ
ด้านเนื้อหา			
1. เนื้อหาเป็นประโยชน์ตรงกับความต้องการ	3.63	.66	มาก
2. มีความทันสมัยน่าสนใจ	3.90	.84	มาก
3. การเรียบเรียงเนื้อหาเข้าใจง่าย	3.54	.57	มาก
4. สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้ในชีวิตประจำวัน	3.67	.47	มาก
ด้านการสื่อสาร			
1. มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ	3.77	.72	มาก
2. สามารถติดต่อสื่อสารกับห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว	3.93	.36	มาก
3. ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร	3.60	.49	มาก
4. ได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้สะดวกรวดเร็ว	4.17	.87	มาก
ด้านการใช้งาน			
1. ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.77	.56	มาก
2. ค่าอธิบาย คำแนะนำการใช้บริการต่างๆ ชัดเจน	3.73	.52	มาก
3. การจัดหมวดหมู่ข้อมูลง่ายต่อการค้นหา	3.60	.52	มาก
รวม	3.74	.31	มาก

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ทำให้เห็นว่า บริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดประชาชน เป็นบริการที่มีกระบวนการในการวางแผนนำผลิตภัณฑ์ให้บริการใหม่ ๆ ให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้โดยตรง โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ห้องสมุดประชาชนควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลายและมีการปรับเปลี่ยนสื่อที่ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น บุคลากร ควรมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการพัฒนาบุคลากรในด้านบุคลิกภาพและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะทั่วไป ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดควรมีความหลากหลาย นอกเหนือจากสิ่งพิมพ์ เช่น สื่อดิจิทัล ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็วผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ บุคลากรของห้องสมุดประชาชนควรได้รับการพัฒนา เช่น การ

ฝึกอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสัมมนา การศึกษาดูงาน การพัฒนาบุคลิกภาพ เมื่อได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานอย่างต่อเนื่องจะทำให้ผลงานมีคุณภาพ และประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก และศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) การจัดการบริการสารสนเทศของห้องสมุดประชาชน

## รายการอ้างอิง

- ชนิษฐา พนมชัยสว่าง. (2553). รูปแบบการจัดห้องสมุดประชาชนเพื่อส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย: กรณีศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนากิตติ์ ราชพิบูลย์. (2553). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และผลกระทบต่อนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาครุศาสตร์เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นัยนา อรรถนาท. (2552). รูปแบบเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดประชาชนในประเทศไทยและในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว : กรณีศึกษาในจังหวัดเลยและในเวียงจันทน์. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- นัสฤมล มาเจริญ. (2550). การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2548). การบริหารห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- บงอร คำประเทศ. (2540). การนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการบริการห้องสมุดสถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข และทิพภากร รั้งศิริ. (2550). การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยกลยุทธ์การตลาด: ข้อคิดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ. ใน เอกสารนำเสนอในการประชุมวิชาการช่องทางเพิ่มมูลค่าห้องสมุด ยุคเศรษฐกิจพอเพียง (หน้า 40). กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี.
- (2555). การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยกลยุทธ์การตลาด: กรณีศึกษา. ว.วิทยบริการ. 19 (1), 13-22.
- ภาษิณี ปานน้อย. (2553). การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มารุต สิงห์โทราช. (2552). การใช้หลักการตลาดเพื่อส่งเสริมงานบริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษกเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ยี่น ภูววรรณ. (2550). นโยบาย กลยุทธ์และแนวทางในการจัดการห้องสมุดเชิงรุก ใน การประชุมวิชาการ ห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดโลกไร้พรมแดน (หน้า 70-112). กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชฎาภรณ์ มูลมาก. (2555). การวางแผนกลยุทธ์การตลาดสำหรับงานบริการห้องสมุดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2556). โครงการพัฒนาองค์ความรู้ห้องสมุดและวิชาชีพบรรณารักษ์ งานจัดตั้งและบริการห้องสมุด. กรุงเทพฯ: สมาคมฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูลทรัพย์. (2550). รายงานการวิจัยความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการในห้องสมุด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุลีพร คุณพรหม. (2555). การพัฒนาห้องสมุดประชาชน ศูนย์การศึกษาครอบครัวและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอพยัคฆภูมิ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุวรรณ อภัยวงศ์. (2534). การใช้กลยุทธ์การตลาดในงานบริการสารนิเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- หทัยชนก วัฒนา. (2547). ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทยในทศวรรษหน้า. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุไร โปรยอันสุยี่. (2554). การประยุกต์กลยุทธ์ทางการตลาดในการพัฒนาการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง. ตรัง: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตตรัง.
- อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ. (2548). รายงานการวิจัยการจัดการเรียนรู้แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต: ห้องสมุดประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.