

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐเป็น การวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคที่พบในการบริการสารสนเทศ เชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยนำหลักการเรื่องส่วนประสมทางการตลาด บริการมาปรับใช้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุก ดังนี้
 - 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก
 - 2.2 สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุก ดังนี้
 - 2.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์
 - 2.2.2 ด้านบริการ
 - 2.2.3 ด้านราคา
 - 2.2.4 ด้านสถานที่
 - 2.2.5 ด้านการส่งเสริมการใช้
 - 2.2.6 ด้านบุคลากร
 - 2.2.7 ด้านสภาพทางกายภาพ
 - 2.2.8 ด้านกระบวนการ
3. ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุก ดังนี้
 - 3.1 ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ
 - 3.2 ผู้บริหาร
 - 3.3 พนักงานผู้ปฏิบัติงาน
 - 3.4 ผู้ใช้
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของคุณค่าทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกใช้วิธีการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ ส่วนปัญหาและอุปสรรคใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอในรูปแบบของตาราง รายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3

จำนวนและค่าร้อยละของคุณค่าทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารห้องสมุด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
เพศ		
ชาย	5	20.80
หญิง	19	79.20
รวม	24	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	1	4.20
30-40 ปี	2	8.30
41 ปีขึ้นไป	21	87.50
รวม	24	100.00
การศึกษา		
ปริญญาตรี	3	12.50
ปริญญาโท	12	50.00
ปริญญาเอก	9	37.50
รวม	24	100.00
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	1	4.20
10-20 ปี	6	25.00
21-30 ปี	13	54.20
31 ปีขึ้นไป	4	16.70
รวม	24	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 24 แห่ง เป็นเพศหญิงจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 79.20 และเพศชายจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 มีอายุ 41 ปีขึ้นไปจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือ ระดับปริญญาเอกจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และมีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20

ตาราง 4

จำนวนและค่าร้อยละของประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกของผู้บริหารห้องสมุด

ประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
มีการระดมการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในประกาศสมาคม- ห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549		
ทราบ	10	41.70
ไม่ทราบ	14	58.30
รวม	24	100.00
เคยอ่านบทความ/งานวิจัย เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก		
เคย	22	91.70
ไม่เคย	2	8.30
รวม	24	100.00
มีการระดมการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในกลยุทธ์ พันธกิจ หรือนโยบายของห้องสมุด		
มี	24	100.00
ไม่มี	-	-
รวม	24	100.00

จากตาราง 4 พบว่า มีผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ทราบว่ามีการระดมการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เรื่อง

มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 มีผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่เคยอ่านบทความ/งานวิจัย เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7 และห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 มีการระบุนโยบายการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในกลยุทธ์ พันธกิจ หรือนโยบายของห้องสมุด

ตาราง 5

ความถี่และค่าร้อยละของวัตถุประสงค์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

วัตถุประสงค์	ความถี่	ค่าร้อยละ
1. เพื่อตอบสนองแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยต้นสังกัด	14	58.33
2. เพื่อส่งเสริมและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ	24	100.00
3. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ห้องสมุด	17	70.83
4. เพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด	18	75.00
5. เพื่อเพิ่มโอกาสการแข่งขันแก่ห้องสมุดในธุรกิจบริการสารสนเทศ	9	37.50
6. อื่น ๆ		
6.1 เพื่อประหยัดงบประมาณของประเทศชาติ เนื่องจากบริการเชิงรุกในรูปแบบเครือข่ายด้วย	1	4.16
6.2 เพื่อให้สามารถผ่านเกณฑ์ KPI	1	4.16
6.3 เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และยังเป็นส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าต่อการลงทุน	1	4.16
6.4 เพิ่ม/อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	2	8.33

จากตาราง 5 พบว่า วัตถุประสงค์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ คือ เพื่อส่งเสริมและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการจำนวน 24 แห่ง คิดเป็น

ร้อยละ 100 รองลงมา คือ เพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดจำนวน 18 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 75 และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ห้องสมุดจำนวน 17 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 70.83

สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุก

การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐได้นำกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการมาประยุกต์ใช้ โดยแบ่งการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดเป็นด้านต่าง ๆ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการด้านบุคลากร ด้านสภาพทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ หรือทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดถือว่าเป็นปัจจัยหลักในการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้

ตาราง 6

จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านผลิตภัณฑ์

ข้อความ	มีการปฏิบัติ		มีแผนแต่ยังไม่มีการปฏิบัติ		ยังไม่มีแผน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. กำหนดแผนงานหรือแนวปฏิบัติในการปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ให้มีคุณภาพและทันสมัยอยู่เสมอ	23	95.80	1	4.20	-	-

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อความ	มีการปฏิบัติ		มีแผนแต่ยัง ไม่มีการปฏิบัติ		ยังไม่มีแผน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. จัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับเต็มสามารถอ่านและ ดาวน์โหลดได้ เช่น e-thesis, e-journal ฯลฯ	24	100.00	-	-	-	-
3. มีฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นโดย ห้องสมุด (นอกจาก OPAC)	24	100.00	-	-	-	-
4. จัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศทุก ประเภทอย่างเพียงพอ	23	95.80	-	4.20	-	-
5. ดูแลซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีสภาพพร้อมใช้งานเสมอ	24	100.00	-	-	-	-

จากตาราง 6 พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ของห้องสมุดทั้ง 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 มีการดำเนินการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มสามารถอ่านและดาวน์โหลดได้ เช่น e-thesis, e-journal ฯลฯ มีฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นโดยห้องสมุด (นอกจาก OPAC) และดูแลซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศให้มีสภาพพร้อมใช้งานเสมอ รองลงมา คือ จัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทอย่างเพียงพอ และกำหนดแผนงานหรือแนวปฏิบัติในการปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ให้มีคุณภาพและทันสมัยอยู่เสมอ จำนวน 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 95.80

ด้านบริการ

บริการสารสนเทศเชิงรุกทำให้มีการคิดรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

ตาราง 7

จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ของรัฐ ด้านบริการ

ข้อความ	มีการปฏิบัติ		มีแผนแต่ยังไม่มีการปฏิบัติ		ยังไม่มีแผน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการแจ้งเตือนก่อนถึงวันครบกำหนดการยืมผ่านทาง SMS	5	20.80	10	41.70	9	37.50
2. บริการแจ้งเตือนก่อนถึงวันครบกำหนดการยืมทาง e-mail	18	75.00	1	4.20	5	20.80
3. บริการยืมต่อ (renew) ทางโทรศัพท์	20	83.30	1	4.20	3	12.50
4. บริการยืมต่อ (renew) ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์	24	100.00	-	-	-	-
5. บริการจองหนังสือที่มีสถานะ On Shelf เพื่อผู้ใช้จะได้รับหนังสือที่ต้องการ	19	79.20	1	4.20	4	16.70
6. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าออนไลน์ผ่านโปรแกรม MSN	14	58.30	4	16.70	6	25.00
7. บริการช่วยเหลือการวิจัย	21	87.50	3	12.50	-	-
8. บริการแจ้งรายการสารสนเทศใหม่ทาง e-mail	10	41.70	10	41.70	4	16.60
9. บริการเพิ่มระยะเวลาการยืมในช่วงสอบ	3	12.50	4	16.70	17	70.80
10. บริการเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมออกในช่วงสอบหรือปิดภาคเรียน	6	25.00	3	12.50	15	62.50
11. บริการให้ยืมไม่จำกัดจำนวนในช่วงปิดภาคเรียนหรือช่วงที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน	3	12.50	3	12.50	18	75.00

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อความ	มีการปฏิบัติ		มีแผนแต่ยังไม่มีการปฏิบัติ		ยังไม่มีแผน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
12. บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ						
ตามคณะต่าง ๆ	15	62.50	4	16.70	5	20.80

จากตาราง 7 พบว่า ด้านบริการที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ มีบริการยืมต่อ (renew) ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์จำนวน 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ บริการช่วยเหลือการวิจัยจำนวน 21 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 87.50 และบริการยืมต่อ (renew) ทางโทรศัพท์จำนวน 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 83.30 ตามลำดับ

ด้านราคา

ราคา คือ อัตราค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้ต้องจ่ายเมื่อมาติดต่อขอใช้บริการห้องสมุด เช่น ค่าเข้าใช้บริการ ค่าถ่ายเอกสาร ค่าพิมพ์งาน ค่าปรับ เป็นต้น

ตาราง 8

จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านราคา

ข้อความ	มีการปฏิบัติ		มีแผนแต่ยังไม่มีการปฏิบัติ		ยังไม่มีแผน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ลดอัตราค่าเข้าใช้บริการ	4	16.70	2	8.30	18	75.00
2. ปรับลดเงินค่าประกันหรือค่าสมาชิกสมทบ เพื่อให้ผู้ใช้ภายนอกมีโอกาสยืมหนังสือได้มากขึ้น	-	-	4	16.70	20	83.30

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อความ	มีการปฏิบัติ		มีแผนแต่ยังไม่มีการปฏิบัติ		ยังไม่มีแผน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. มีการยืดหยุ่นอัตราค่าปรับ โดยคิดไม่เกินราคาจริงของ ทรัพยากรสารสนเทศ	11	45.80	1	4.20	12	50.00
4. กำหนดอัตราค่าบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลภายนอกเท่ากับ สมาชิก เช่น ค่าพรีน့်เอกสาร ค่าถ่ายเอกสาร ฯลฯ	15	62.50	1	4.20	8	33.30

จากตาราง 8 พบว่า ด้านราคา มีการกำหนดค่าบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลภายนอก เท่ากับสมาชิก เช่น ค่าพรีน့်เอกสาร ค่าถ่ายเอกสาร ฯลฯ จำนวน 15 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ มีการยืดหยุ่นอัตราค่าปรับ โดยคิดไม่เกินราคาจริงของทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 45.80 และลดอัตราค่าเข้าใช้บริการจำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

ด้านสถานที่

สถานที่หรือช่องทางในการนำส่งบริการสารสนเทศสู่ผู้ใช้ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้

ตาราง 9

จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ของรัฐ ด้านสถานที่

ข้อความ	มีการปฏิบัติ		มีแผนแต่ยัง ไม่มีการปฏิบัติ		ยังไม่มีแผน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีป้ายบอกที่ตั้งของห้องสมุดไว้ อย่างชัดเจน	22	91.70	1	4.20	1	4.20
2. ที่ตั้งของห้องสมุดสามารถเข้าใช้ ได้สะดวก	24	100.00	-	-	-	-
3. ห้องสมุดมีบริเวณกว้างขวาง รองรับกับจำนวนผู้เข้าใช้	20	83.30	3	12.50	1	4.20
4. จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับ ผู้ใช้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด การสนทนาผ่าน อินเทอร์เน็ต (chat)	24	100.00	-	-	-	-
5. ขยายเวลาในการให้บริการเพื่อ ให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้ เช่น เปิดให้บริการถึง 22.00 น./เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ในช่วงที่มีการสอบ ฯลฯ	18	75.00	2	8.30	4	16.70

จากตาราง 9 พบว่า ด้านสถานที่ ที่ตั้งของห้องสมุดสามารถเข้าใช้ได้สะดวกและ
จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด การสนทนา
ผ่านอินเทอร์เน็ต (chat) มีการปฏิบัติมากที่สุดจำนวน 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา
คือ มีป้ายบอกที่ตั้งของห้องสมุดไว้อย่างชัดเจนจำนวน 22 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 91.70
และห้องสมุดมีบริเวณกว้างขวาง รองรับกับจำนวนผู้เข้าใช้จำนวน 20 แห่ง คิดเป็น
ร้อยละ 83.30 ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการใช้

การส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด เป็นการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อทำให้เกิดการใช้บริการห้องสมุดหรือรับรู้เกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดเตรียมให้บริการ

ตาราง 10

จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านการส่งเสริมการใช้

ข้อความ	มีการปฏิบัติ		มีแผนแต่ยังไม่มีการปฏิบัติ		ยังไม่มีแผน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. จัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัล	21	87.50	1	4.20	2	8.30
2. จัดกิจกรรมประกวดภาพถ่าย ห้องสมุด	5	20.80	5	20.80	14	58.30
3. สร้าง Web Blog ของห้องสมุด	16	66.70	5	20.80	3	12.50
4. จัดทำคู่มือหรือแผ่นพับแนะนำ ห้องสมุดด้วยกระดาษพิมพ์สี สวยงาม	17	70.80	5	20.80	2	8.30
5. มีรายการวิทยุของห้องสมุด	6	25.00	4	16.70	14	58.30
6. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ ห้องสมุดผ่านทางสถานีวิทยุชุมชน	16	66.70	4	16.70	4	16.70
7. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ ห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายสังคม- ออนไลน์ เช่น Twitter หรือ Facebook	21	87.50	2	8.30	1	4.20
8. พัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้มี ความทันสมัย	24	100.00	-	-	-	-
9. จัดทำของที่ระลึกของห้องสมุด เพื่อจำหน่ายหรือแจก	11	45.80	7	29.20	6	25.00

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อความ	มีการปฏิบัติ		มีแผนแต่ยังไม่มีการปฏิบัติ		ยังไม่มีแผน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
10. แนะนำการใช้ห้องสมุดด้วย						
การ์ตูนแอนิเมชัน	6	25.00	6	25.00	12	50.00
11. สร้างมาสเตอร์ของห้องสมุดเพื่อ						
การประชาสัมพันธ์	4	16.70	5	20.80	15	62.50
12. จัดตั้งแผนกหรือคณะทำงาน						
เพื่อรับผิดชอบการส่งเสริม						
การใช้ห้องสมุดโดยเฉพาะ	14	58.30	6	25.00	4	16.70
13. ร่วมจัดกิจกรรมกับชุมชนใกล้เคียง	15	62.50	8	33.30	1	4.20

จากตาราง 10 พบว่า ด้านการส่งเสริมการใช้ ห้องสมุดมีการพัฒนาเว็บไซต์ ห้องสมุดให้มีความทันสมัยจำนวน 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ จัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัล และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Twitter หรือ Facebook จำนวน 21 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 87.5 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร

บุคลากร นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับงานบริการเพราะเป็นผู้ที่ส่งต่อบริการให้กับผู้ใช้ และเป็นผู้ที่สร้างสัมพันธ์กับผู้ใช้ด้วยซึ่งการสร้างสัมพันธ์กับผู้ใช้ นับว่ามีความจำเป็นมากสำหรับธุรกิจบริการ

ตาราง 11

จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ของรัฐ ด้านบุคลากร

ข้อความ	มีการปฏิบัติ		มีแผนแต่ยังไม่มีการปฏิบัติ		ยังไม่มีแผน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ	20	83.30	3	12.50	1	4.20
2. พัฒนาทักษะความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง	23	95.80	1	4.20	-	-
3. พัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากร	19	79.20	5	20.80	-	-
4. มีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรห้องสมุดประจำปี	24	100.00	-	-	-	-
5. จัดอบรมพัฒนาบุคลากรภาพและการให้บริการ	21	87.50	1	4.20	2	8.30
6. จัดให้มีชุดฟอร์มเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	14	58.30	4	16.70	6	25.00
7. จัดประกวดขวัญใจผู้ใช้บริการ	6	25.00	4	16.70	14	58.30
8. จัดประกวดพนักงานดีเด่น	5	20.80	7	29.20	12	50.00

จากตาราง 11 พบว่า ด้านบุคลากร มีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรห้องสมุดประจำปีจำนวน 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ พัฒนาทักษะความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องจำนวน 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 95.80 และจัดอบรมพัฒนาบุคลากรภาพและการให้บริการจำนวน 21 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 87.50 ตามลำดับ



ด้านสภาพทางกายภาพ

สภาพทางกายภาพ หมายถึง การตกแต่งห้องสมุด การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนการสร้างบรรยากาศของห้องสมุดเพื่อดึงดูดผู้ใช้

ตาราง 12

จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านสภาพทางกายภาพ

ข้อความ	มีการปฏิบัติ		มีแผนแต่ยังไม่มีการปฏิบัติ		ยังไม่มีแผน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ตกแต่งห้องสมุดให้สวยงาม						
ทันสมัย	22	91.70	2	8.30	-	-
2. จัดเตรียมโต๊ะและเก้าอี้สำหรับ						
นั่งอ่านอย่างเพียงพอ	21	87.50	3	12.50	-	-
3. จัดให้มีที่นั่งโซฟาเพื่อผ่อนคลาย	22	91.70	2	8.30	-	-
4. จัดพื้นที่สำหรับผู้ใช้โทรศัพท์มือถือโดยเฉพาะ	11	45.80	7	29.20	6	25.00
5. จัดมุมสำหรับทานกาแฟและ						
อาหารว่าง	17	70.80	5	20.80	2	8.30
6. มีมุมโทรทัศน์หรือชมภาพยนตร์	23	95.80	1	4.20	-	-
7. มีมุมสปา มีกลิ่นหอม และบริการ						
นวดเพื่อผ่อนคลาย	2	8.30	3	12.50	19	79.20
8. เปิดเพลงบรรเลงเบา ๆ สร้าง						
บรรยากาศที่ผ่อนคลาย	8	33.30	5	20.80	11	45.80
9. ปรับอุณหภูมิภายในห้องสมุดให้มีความเหมาะสม ไม่หนาวเย็นจนเกินไป	19	79.20	4	16.70	1	4.2

จากตาราง 12 พบว่า ด้านสภาพทางกายภาพ มีมุมโทรทัศน์หรือชมภาพยนตร์ จำนวน 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ จัดให้มีที่นั่งโซฟาเพื่อผ่อนคลาย และ ตกแต่งห้องสมุดให้สวยงาม ทันสมัยจำนวน 22 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 91.70 และจัดเตรียม โต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านอย่างเพียงพอจำนวน 21 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 87.50 ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ

กระบวนการ คือ ขั้นตอนการให้บริการ วิธีการและลำดับขั้นตอนในการให้บริการ แก่ผู้ใช้ ซึ่งควรมี การปรับลดหรือปรับเปลี่ยนในบางขั้นตอนเพื่อให้สอดคล้องกับ พฤติกรรมของผู้ใช้และอำนวยความสะดวกในการรับบริการห้องสมุดมากยิ่งขึ้น

ตาราง 13

จำนวนและร้อยละของสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านกระบวนการ

ข้อความ	มีการปฏิบัติ		มีแผนแต่ยัง ไม่มีการปฏิบัติ		ยังไม่มีแผน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ลดขั้นตอนการยืม-คืน เช่น พริ้นท์สลิปแจ้งวันครบกำหนด คืนแทนการประทับวันที่ด้านหลัง ตัวเล่ม ฯลฯ	18	75.00	3	12.50	3	12.50
2. มีบริการยืม-คืนด้วยตนเอง	14	58.30	7	29.20	3	12.50
3. เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ยืม-คืน เช่น กำหนดเวลาใน การให้บริการ ฯลฯ	14	58.30	4	16.70	6	25.00
4. เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ ตอบคำถามโดยระบุช่วงเวลา ผู้ใช้จะได้รับคำตอบ เช่น คำถาม อย่างง่าย ตอบภายใน 15 นาที ฯลฯ	14	58.30	2	8.30	8	33.30

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อความ	มีการปฏิบัติ		มีแผนแต่ยังไม่มีการปฏิบัติ		ยังไม่มีแผน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. ปรับลดขั้นตอน หรือกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น	22	91.70	1	4.20	1	4.20

จากตาราง 13 พบว่า ด้านกระบวนการ มีการปรับลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้นจำนวน 22 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 91.70 ลดขั้นตอนการยืม-คืน เช่น พรินท์สลิปแจ้งวันครบกำหนดคืนแทนการประทับวันที่ด้านหลังตัวเล่ม ฯลฯ จำนวน 18 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 75.00

ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุก

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 24 แห่งในครั้งนี้แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ

ตาราง 14

ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. งบประมาณในการจัดหาไม่จำกัด	3.42	1.17	ปานกลาง
2. ข้อจำกัดทางด้านลิขสิทธิ์	3.33	1.00	ปานกลาง
3. พื้นที่ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ	3.50	0.88	ปานกลาง

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
4. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2.96	0.86	ปานกลาง
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีสถานะว่าอยู่บนชั้นแต่ไม่พบตัวเล่ม	2.67	0.96	ปานกลาง
6. ระบบเครือข่ายขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศฉบับอิเล็กทรอนิกส์ได้	2.29	1.08	น้อย
7. ขาดแคลนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง	2.50	1.02	น้อย
8. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นไม่เพียงพอ	2.29	0.95	น้อย
รวม	2.87	0.99	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่า ภาพรวมของปัญหาและอุปสรรคด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.87 คือ ระดับปานกลาง ทั้งนี้ปัญหาพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.50 คือ ระดับปานกลาง งบประมาณในการจัดหา มีจำกัดมีค่าเฉลี่ย 3.42 คือ ระดับปานกลาง และข้อจำกัดทางด้านลิขสิทธิ์มีค่าเฉลี่ย 3.33 คือ ระดับปานกลาง

ด้านผู้บริหาร

ตาราง 15

ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
ด้านผู้บริหาร

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ไม่มีนโยบายเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก	1.50	0.83	น้อยที่สุด
2. ผู้บริหารขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก	1.50	0.93	น้อยที่สุด
3. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารน้อย	1.58	0.83	น้อย
รวม	1.52	0.86	น้อย

จากตาราง 15 พบว่า ภาพรวมของปัญหาและอุปสรรคด้านผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.52 คือ ระดับน้อย ทั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารน้อยมีค่าเฉลี่ย 1.58 คือ ระดับน้อย รองลงมา คือ ผู้บริหารขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก และไม่มีนโยบายเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกมีค่าเฉลี่ย 1.50 คือ ระดับน้อยที่สุด

ด้านพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

ตาราง 16

ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
ด้านพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. พนักงานรู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน	2.17	0.70	น้อย
2. พนักงานขาดความกระตือรือร้นและจิตใจรักบริการ	1.96	0.91	น้อย
3. ขาดแคลนพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะด้าน เช่น นักออกแบบสิ่งพิมพ์	2.79	1.21	ปานกลาง
4. ขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ในระดับวิชาชีพบรรณารักษ์	2.17	0.82	น้อย
5. พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริหารสารสนเทศ เชิงรุก	2.42	1.02	น้อย
6. พนักงานขาดทักษะในการสืบค้น	2.08	0.88	น้อย
7. พนักงานขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ	3.33	0.87	ปานกลาง
8. พนักงานขาดความรู้ทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.50	0.98	น้อย
9. พนักงานไม่เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดให้	1.96	0.75	น้อย
รวม	2.37	0.90	น้อย

จากตาราง 16 พบว่า ภาพรวมของปัญหาและอุปสรรคด้านพนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.37 คือ ระดับน้อย ทั้งนี้พนักงานขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ย 3.33 คือ ระดับปานกลาง และการขาดแคลนพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะด้าน เช่น นักออกแบบสิ่งพิมพ์มีค่าเฉลี่ย 2.79 คือ ระดับปานกลาง

ด้านผู้ใช้

ตาราง 17

ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
ด้านผู้ใช้

ข้อความ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ผู้ใช้ไม่ทราบว่ามีการจัดให้	3.12	0.79	ปานกลาง
2. ผู้ใช้ไม่ให้ความสนใจกับบริการที่จัดให้	2.88	0.90	ปานกลาง
3. ผู้ใช้ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามขั้นตอนการขอรับบริการ	2.62	1.09	ปานกลาง
4. ผู้ใช้ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.54	0.88	ปานกลาง
รวม	2.79	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 17 พบว่า ภาพรวมของปัญหาและอุปสรรคด้านผู้ใช้นี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.79 คือ ระดับปานกลาง ทั้งนี้ผู้ใช้ไม่ทราบว่ามีการจัดให้ มีค่าเฉลี่ย 3.12 คือ ระดับปานกลาง ผู้ใช้ไม่ให้ความสนใจกับบริการที่จัดให้ มีค่าเฉลี่ย 2.88 คือ ระดับปานกลาง ผู้ใช้ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามขั้นตอนการขอรับบริการมีค่าเฉลี่ย 2.62 คือ ระดับปานกลาง

ในส่วนของคุณข้อเสนอแนะผู้บริหารได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้

1. เนื่องจากตัวชี้วัดในการควบคุมคุณภาพหลายหน่วยงาน เช่น PULINET, สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. และสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) บังคับและกำกับเรื่องนี้อยู่หลายข้อ จึงกลายเป็นสิ่งที่ห้องสมุดต้องพยายามทำงานให้ผ่านเกณฑ์ให้ได้

2. การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก มีปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของมหาวิทยาลัย ประชาคม วัฒนธรรมองค์กร และความต้องการของผู้ใช้บริการด้วย

3. ห้องสมุดไม่ได้ขาดพนักงานวิชาชีพบรรณารักษ์ แต่ขาดบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับ Marketing/การบริการเชิงรุก และนักเอกสารสนเทศที่มีความรู้เฉพาะสาขาที่สามารถให้บริการเชิงรุกในสาขาวิชาเฉพาะให้ตรงใจผู้ใช่มากกว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนทั้งหมด 5 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยศิลปากร สรุปประเด็นได้ ดังนี้

1. ทักษะเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกของผู้บริหารห้องสมุด คือ กระบวนการหรือการดำเนินการที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายและนำส่งบริการต่าง ๆ ถึงผู้ใช้โดยตรง เช่น

1.1 การจัดบริการที่เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ใช้ อย่างบริการพื้นฐาน เช่น บริการยืม-คืน นำบริการที่มีอยู่ และให้บริการอยู่ในห้องสมุดไปสู่ผู้ใช้ โดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้

1.2 อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้หนังสือหรือสารสนเทศง่ายขึ้น ทั้งการยืม-คืน การสืบค้น

1.3 บริการให้ถึงตัวผู้ใช้ คือ ให้ผู้ใช้รู้ว่ามีการอะไร และสิ่งเหล่านี้ต้องถึงตัวผู้ใช้เป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้ได้รับรู้ แล้วมาใช้บริการ

2. สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีการจัดบริการในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์และมีการจัดทำฐานข้อมูลขึ้นเองเป็นฐานข้อมูลเฉพาะทางและข้อมูลท้องถิ่น เช่น

1) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ทางด้านศิลปะ

2) ฐานข้อมูลเกี่ยวกับอาหารล้านนา ฐานข้อมูลของคนตรีล้านนา

3) ศูนย์สารสนเทศทางการเกษตร ศูนย์สารสนเทศกระบือนานาชาติ

นอกจากนี้ห้องสมุดยังมีการจัดบริการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้
อีกมาก เช่น

1) การทำ Research Support มีการตั้งผู้เชี่ยวชาญ Researcher Service Center เพื่อสนับสนุนการวิจัยให้กับอาจารย์ และนักวิจัย โดยเฉพาะนักวิจัยหน้าใหม่ นักศึกษาปริญญาเอก นักศึกษาปริญญาโท โดยจัดตั้ง Liaison Librarian ขึ้น

2) บริการ Research Square เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีเป้าหมายที่จะเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ห้องสมุดจึงเตรียมพื้นที่เพื่อสนับสนุนสำหรับผู้ใช้ที่จะมาศึกษาค้นคว้าวิจัย และมี Research Information Comer เป็นบริการเสริมที่ให้บริการตอบคำถามเฉพาะเรื่อง

3. สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้านราคา ห้องสมุดไม่เน้นเรื่องราคาเท่าใดนัก เช่น คำว่าราคานี้พุดยากเพราะเป็นงบประมาณแผ่นดินด้วย ส่วนใหญ่ต้นทุนมาจากงบประมาณแผ่นดิน การคำนวณค่าใช้จ่ายนั้นคิดยาก เพราะเป็นหน่วยงานที่ไม่เอากำไร เพราะฉะนั้นเป็นต้นทุนทางอ้อมมากกว่า คือ เป็นการสร้างบุคลากรของประเทศ เพราะฉะนั้นเราไม่สามารถจะกำไรหรือขาดทุน

4. สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้านสถานที่ มีการดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการของห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้งานมากขึ้น เช่น

4.1 เปิด 24 ชั่วโมงช่วงสอบ

4.2 เปิดให้บริการตอนพักเที่ยง

5. สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้านการส่งเสริมการใช้มีการดำเนินการในหลายลักษณะ เช่น

5.1 ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการส่งเสริมการใช้บริการ เช่น ยืมไม่จำกัดจำนวน Quiz Online ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูล ก็เป็นลักษณะของการประชาสัมพันธ์ให้คนเข้าไปใช้ฐานให้มากขึ้น

5.2 มีการจัดกรรมให้ความรู้และส่งเสริมการใช้สารสนเทศ อย่างเช่น Knowledge Party ใช้ชื่อกิจกรรมว่า “สังสรรค์สาระ วิทยบริการ” จัดร่วมกับบุ๊คแฟร์โดยในงานจัดให้ มีการบรรยายและสาธิตเกี่ยวกับการเรียนการสอนและการวิจัย เช่น การเขียนบรรณานุกรม การใช้โปรแกรม แนะนำคลังปัญญา พุดคุยกับนักเขียน และนอกจากนั้น

ยังมีรายการวิทยุชื่อรายการ “ก้าวไกลไปกับวิทยบริการ” ออกอากาศกับสถานีวิทยุของมหาวิทยาลัยเป็นการส่งเสริมการใช้สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์

5.3 มีกลยุทธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้งานข้อมูลเพิ่มขึ้นโดยการให้ยืม Ipad โดยสามารถยืมได้คนละ 7 วัน จากเดิมให้ยืม 20 เครื่องเพิ่มเป็น 40 เครื่องเป็นการส่งเสริมการใช้บริการ ก่อนหน้านี้เราส่งเสริมการใช้เครื่องยืม-คืนด้วยตัวเอง Self Check ให้โชค

5.4 ทำห้องสมุดให้ชุมชน ปีที่ผ่านมาตัวแทนห้องสมุดไปปรับหนังสือห้องสมุดโรงเรียนมาวิเคราะห์เลขหมู่ ดัด Barcode และบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลรวมถึงการจัดชั้น

6. สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้านบุคลากร มีการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม สัมมนา และการศึกษาดูงานเป็นส่วนใหญ่ เช่น

6.1 ให้ความสำคัญกับบุคลากรมากมีการพัฒนาบุคลากรอยู่ 4 ด้าน ด้านที่หนึ่ง ด้านภาษา ด้านที่สอง คือ ด้านไอที ด้านที่สาม คือ ด้านบริหารการจัดการทั่วไป หรือเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานทั่วไป ด้านที่สี่ คือ ด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์

6.2 ส่งเสริมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน ไปดูงานทั้งในและต่างประเทศ

6.3 การพัฒนาบุคลากรของที่นี่ ส่วนใหญ่เป็นการส่งไปอบรม หรือทางห้องสมุดจัดคอร์สเอง และส่งไปดูงาน

6.4 ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับตั้งแต่พนักงานถึง Professional และจัดการอบรมให้ตามทักษะที่ต้องใช้ตามลักษณะงาน

7. สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้านสภาพทางกายภาพ บางห้องสมุดมีการปรับปรุงสถานที่แล้ว และบางแห่งอยู่ในระหว่างการดำเนินการ เช่น

7.1 พยายามปรับว่าตรงนี้ เป็น Private Zone ตรงนี้เป็น Discuss Zone ห้องอ่านเดี่ยว ห้องอ่านกลุ่ม

7.2 มีการปรับปรุงสถานที่ค่อนข้างมากขึ้น 1 เป็นศูนย์การเรียนรู้ซึ่งสถิติการเข้าใช้สูงกว่าปีที่แล้ว ขณะนี้กำลังปรับปรุงชั้น 2 ให้มีส่วนคล้ายชั้น 1 เป็นศูนย์การเรียนรู้เหมือนกัน

7.3 ในขณะนี้เรากำลังปรับพื้นที่ในชั้น 1 เพื่อให้รับกับไลฟ์สไตล์ของผู้ใช้มากขึ้น และมีแผนที่จะปรับปรุงชั้น 2 และชั้น 3 ต่อไปมีการทาสีใหม่ในบางพื้นที่

8. สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้าน มีการลดขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ เช่น ลดขั้นตอนการรับสมัครสมาชิก ซึ่งเดิมใช้เวลาหลายวัน

9. ปัญหาและอุปสรรค พบว่า มีปัญหาทั้งด้านผู้ใช้ กำลังคนและงบประมาณ เช่น

9.1 กิจกรรมบางอย่างที่จัด ผู้รับบริการจะไม่ทราบ ซึ่งน่าจะขาดการประชาสัมพันธ์ และในเรื่องด้านอัตรากำลัง

9.2 เวลาไปติดต่อกับอาจารย์หรือนักวิจัยจะไม่มีเวลา

9.3 อุปสรรค คือ ลูกค้าน้อย กลยุทธ์ยังไม่ดีหรืออาจเป็นเพราะพฤติกรรมนักศึกษาของที่นี่

9.4 บริการเชิงรุกส่วนใหญ่เป็นบริการนอกเวลา ปัญหาจะอยู่ที่กำลังคนเพียงพอหรือไม่

9.5 งบประมาณที่ค่อนข้างจำกัด

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เช่น

10.1 ปรับเปลี่ยนวิธีคิด ปรับเปลี่ยนการทำงาน เพราะว่าพฤติกรรมของผู้ใช้เปลี่ยนไป สมัยก่อนอาจจะไม่มีแหล่งอื่นในการค้นคว้านอกจากห้องสมุด แต่ขณะนี้มียุคหลายแหล่ง เพราะฉะนั้นจะเห็นว่าบรรณารักษ์มีความสำคัญและบรรณารักษ์มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดเกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากที่สุด

10.2 ถ้าจะทำบริการเชิงรุก ต้องทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการให้ดี คนใช้มีความต้องการอะไรอย่างแท้จริง

10.3 เน้นเรื่องเนื้อหา (content) ด้วย เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์จากสารสนเทศที่มีให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดให้ความสำคัญต่อการบริการสารสนเทศเชิงรุก เห็นได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการ ตลอดจนการปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อมของห้องสมุด มีการให้ความสำคัญกับบุคลากรซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการบริการสารสนเทศ และปรับปรุงตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ในด้านการส่งเสริมการใช้บริการมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย

หลากหลายเพื่อดึงดูดและจูงใจให้ผู้ใช้มาใช้บริการของห้องสมุด และสร้างการรับรู้ที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดให้กับผู้ใช้ด้วย