

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ของรัฐ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่พบ

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
จำนวน 24 ท่าน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ
แบบสอบถามซึ่งข้อมูลที่นำมาใช้ในการออกแบบแบบสอบถาม คือ บทความจากรายการ
ข้อมูลจากเว็บไซต์ห้องสมุด และการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ฝ่ายงานบริการของห้องสมุด
และผ่านการตรวจสอบโดยคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นก็
ดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และทาง e-mail

นอกจากการเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณแล้วเพื่อให้ทราบละเอียดของบริการเชิงรุก
ต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐดำเนินการ จึงเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วย
วิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 5 แห่ง โดยผู้วิจัยเดินทางไป
สัมภาษณ์ด้วยตนเอง 2 แห่ง และสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ 3 แห่ง

สรุปผลการวิจัย

ผลสรุปการวิจัยเรื่อง การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของ
รัฐ ผู้วิจัยขอเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.20 มีอายุในช่วง 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 87.50 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 50 และมีประสบการณ์การทำงาน 21-30 ปี ร้อยละ 54.20

สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ลักษณะภูมิหลังประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก พบว่าผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทราบว่าการระบุนการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในประกาศของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ พ.ศ. 2549 จำนวน 10 คน (ร้อยละ 41.70) และเคยอ่านบทความ/งานวิจัย เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกจำนวน 22 คน (ร้อยละ 91.70) ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการระบุนการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในกลยุทธ์ พันธกิจ หรือนโยบายของห้องสมุดจำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 100) และวัตถุประสงค์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 24 แห่ง คือ เพื่อส่งเสริมและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ

สำหรับสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 24 แห่ง ศึกษาตามส่วนประสมการตลาดบริการ 7 องค์ประกอบ สรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีการดำเนินการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มสามารถอ่านและดาวน์โหลดได้ เช่น e-thesis, e-journal ฯลฯ มีฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นโดยห้องสมุด (นอกจาก OPAC) และดูแลซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศให้มีสภาพพร้อมใช้งานเสมอ

ด้านบริการ พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีบริการยืมต่อ (renew) ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์ และทางโทรศัพท์ และมีบริการช่วยเหลือการวิจัย

2. ด้านราคา พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีการกำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ สำหรับบุคคลภายนอกเท่ากับสมาชิก เช่น ค่าพรินต์เอกสาร ค่าถ่ายเอกสาร ฯลฯ และการยืดหยุ่นอัตราค่าปรับโดยคิดไม่เกินราคาจริงของทรัพยากรสารสนเทศ

3. ด้านสถานที่ พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีที่ตั้งที่สามารถเข้าใช้ได้สะดวกและจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ การสนทนาผ่านอินเทอร์เน็ต (chat) มีป้ายบอกสถานที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน ห้องสมุดมีบริเวณกว้างขวางรองรับกับจำนวนผู้ใช้ และมีการขยายเวลาในการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

4. ด้านการส่งเสริมการใช้ พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีความทันสมัย รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัล และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์

5. ด้านบุคลากร พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรห้องสมุดประจำปี พัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดอบรมพัฒนาบุคลิกภาพและการให้บริการ

6. ด้านสภาพทางกายภาพ พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีมุมโทรทัศน์หรือชมภาพยนตร์ มีการตกแต่งห้องสมุดให้สวยงาม ทันสมัย จัดให้มีที่นั่งโซฟาเพื่อผ่อนคลาย และจัดเตรียมโต๊ะสำหรับนั่งอ่านอย่างพอเพียง

7. ด้านกระบวนการ พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีการปรับลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ทำให้ได้ทราบรายละเอียดในการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้านต่าง ๆ และบริการสารสนเทศเชิงรุกที่มีการปฏิบัติและไม่ได้กล่าวถึงในแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้ ทักษะของผู้บริหารห้องสมุดของรัฐเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก สรุปได้ดังนี้ การจัดบริการที่เกิดมูลค่าเพิ่ม เน้นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการห้องสมุด และเน้นการบริการให้ถึงตัวผู้ใช้

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีการบริการสารสนเทศเชิงรุกครอบคลุม 7 องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าฐานข้อมูลที่ห้องสมุดมีการพัฒนานั้นเป็นฐานข้อมูลที่ให้ความรู้เฉพาะด้าน หรือเป็นการรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่น วัฒนธรรม ประเพณีของภูมิภาคที่ห้องสมุดนั้นตั้งอยู่ และเน้นการบริการช่วยเหลือการวิจัยแต่มีรูปแบบที่แตกต่างกัน ด้านสถานที่ พบว่า

มีการเปิดให้บริการตอนพักเที่ยง ด้านการส่งเสริมการใช้ พบว่า มีการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนให้กับชุมชนใกล้เคียง มีการร่วมจัดรายการวิทยุกับวิทยุชุมชน บางแห่งมีรายการวิทยุของห้องสมุดเอง และมีการจัดกิจกรรมพิเศษอื่น ๆ เช่น สัปดาห์สาระวิทยบริการ เป็นต้น ด้านบุคลากร พบว่า มีการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นโดยจัดให้มีการศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ และการเข้าร่วมอบรมสัมมนาซึ่งห้องสมุดจัดขึ้นเอง และจัดโดยหน่วยงานอื่น ๆ ด้านสภาพทางกายภาพ พบว่า มีการปรับปรุงพื้นที่ห้องสมุดอย่างมาก เพื่อให้มีความทันสมัยสวยงาม น่าเข้าใช้มากยิ่งขึ้น ด้านกระบวนการ พบว่า จัดรูปแบบบริการที่ผู้ใช้สามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ให้มากขึ้น มีการจัดประกวดการออกแบบขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการออกแบบขั้นตอนการดำเนินงานของห้องสมุด การลดขั้นตอนในการสมัครสมาชิก

ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 4 ด้าน มีผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ พบว่า ปัญหาพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.50 รองลงมา คือ งบประมาณในการจัดหา มีจำกัดมีค่าเฉลี่ย 3.42 และข้อจำกัดทางลิขสิทธิ์มีค่าเฉลี่ย 3.33 โดยภาพรวมปัญหาและอุปสรรคทางด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87
2. ด้านผู้บริหาร พบว่า ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารน้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 1.58 รองลงมา คือ ผู้บริหารขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก และไม่มีนโยบายเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกมีค่าเฉลี่ย 1.50 โดยภาพรวมปัญหาและอุปสรรคทางด้านผู้บริหารอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.52
3. ด้านพนักงานผู้ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.33 รองลงมา คือ ขาดแคลนพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะด้าน มีค่าเฉลี่ย 2.79 โดยภาพรวม ปัญหาและอุปสรรคทางด้านพนักงานผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37

4. ด้านผู้ใช้ พบว่า ผู้ใช้ไม่ทราบว่ามีการจัดให้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.12 รองลงมา คือ ผู้ใช้ไม่ทราบว่ามีการจัดให้มีค่าเฉลี่ย 2.88 โดยภาพรวมปัญหาและอุปสรรคทางด้านผู้ใช้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค สรุปได้ดังนี้ ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้งานถึงบริการของห้องสมุด และมีปัญหาด้านกำลังคนสำหรับการให้บริการนอกเวลา

อภิปรายผล

สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุก

1. ภูมิหลังและประสบการณ์ จากการรวบรวมข้อมูล พบว่า ภูมิหลังและประสบการณ์ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่เคยอ่านบทความและงานวิจัยเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก และมีการระดมการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในกลยุทธ์ พันธกิจ หรือนโยบายของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 24 แห่ง แสดงให้เห็นถึงการตระหนักและให้ความสำคัญของบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ทั้งยังเป็นการบ่งชี้ให้เห็นว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีการดำเนินการบริการสารสนเทศเชิงรุก และผลการสำรวจ พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 24 แห่ง ระบุว่าวัตถุประสงค์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุก คือ เพื่อส่งเสริมและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาของ หทัยชนก วัฒนา (2547) ที่พบว่า บริการของห้องสมุดในศตวรรษหน้าจะเน้นการบริการในเชิงรุก คือ มุ่งเน้นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ถึงทัศนะเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกของผู้บริหารห้องสมุดที่มีความคิดเห็นพ้องกันว่า การบริการสารสนเทศเชิงรุก คือ การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ และการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศหรือบริการให้ถึงตัวผู้ใช้ ผู้วิจัยเห็นว่าแนวโน้มการให้บริการของห้องสมุดจะเปลี่ยนไปในทางที่ดี ห้องสมุดและผู้ให้บริการมีการปรับตัวเพื่อสนองตอบต่อต้องการของผู้ใช้ และให้บริการ โดยคำนึงถึงผู้ใช่มากกว่าแต่ก่อนนับว่าเป็น

จุดเริ่มต้นที่ดีที่จะทำให้บริการของห้องสมุดเป็นบริการชั้นหนึ่งที่มีความเป็นเลิศไม่น้อยไปกว่าสถาบันบริการสารสนเทศและธุรกิจบริการอื่น ๆ

2. สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยการนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 องค์ประกอบมาปรับใช้ รายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม (full text) มีฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นโดยห้องสมุดนอกจาก OPAC (Online Public Access Catalog) และคู่มือซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศให้มีสภาพพร้อมใช้เสมอ และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมทำให้ทราบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐแต่ละแห่งมีการพัฒนาฐานข้อมูลที่มีเนื้อหา (content) เฉพาะด้าน มีเอกลักษณ์ มีคุณค่าทางวิชาการและวัฒนธรรม เช่น ฐานข้อมูลอาหารพื้นบ้านล้านนา ฐานข้อมูลเพลงล้านนา และฐานข้อมูลภาพล้านนาในอดีตที่พัฒนาขึ้นโดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฐานข้อมูลข่าวศิลปะออนไลน์ ฐานข้อมูลภาพงานศิลปะ ฐานข้อมูลแหล่งสารสนเทศทางศิลปะ ฐานข้อมูลภาพถ่าย ฐานข้อมูลของศูนย์ข้อมูลภาคตะวันตกที่พัฒนาโดยสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ฐานข้อมูลศูนย์สารสนเทศทางการเกษตรแห่งชาติ ฐานข้อมูลศูนย์สารสนเทศทางกระบวนานาชาติ ที่พัฒนาโดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นต้น ในประเด็นนี้แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์หรือทรัพยากรสารสนเทศซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ กล่าวคือ มีการดูแลรักษาเพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีการริเริ่มสร้างสรรค์พัฒนาฐานข้อมูลอันเป็นแหล่งรวมสารสนเทศที่มีคุณค่าเฉพาะด้านเฉพาะสาขา โดยสร้างเนื้อหา (content) ขึ้นมาอย่างเป็นระบบและมีเอกลักษณ์ซึ่งพัฒนาจากทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีอยู่ ตลอดจนรวบรวมองค์ความรู้ท้องถิ่นอันที่ดังของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ หทัยชนก วัฒนา (2547) ที่สรุปว่า ห้องสมุดจะมีการดำเนินการแปลงข้อมูลท้องถิ่นของชุมชนที่สถาบันตั้งอยู่ให้อยู่ในรูปของ Digital Collection ที่สามารถสืบค้นได้ จากผลการวิจัยมีแนวโน้มว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐแต่ละแห่งจะพัฒนาต่อยอดฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นมาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านความถูกต้องของเนื้อหา จำนวนข้อมูล และคุณภาพของเนื้อหา รูปแบบการสืบค้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพของ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในการบริหารจัดการสารสนเทศที่ทำให้เกิดมีแหล่งสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ แต่กระนั้นการสร้างผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ควรรออย่างยั้งที่จะเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ การสอบถามถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายของห้องสมุด จะทำให้ผลิตภัณฑ์ของห้องสมุดที่พัฒนาขึ้นมาใหม่นั้นตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้มากยิ่งขึ้น และควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับฐานข้อมูลที่ห้องสมุดได้พัฒนาขึ้นมา เพื่อเป็นการสำรวจการใช้ และนำผลของการสำรวจมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงฐานข้อมูลของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้นไป

ด้านบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่มุ่งพัฒนาบริการช่วยเหลือการวิจัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 24 แห่ง มีแผนในการให้บริการช่วยเหลือการวิจัยนี้ มีเพียงสองแห่งที่รื้อดำเนินการ จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมทำให้ทราบว่าบริการช่วยเหลือการวิจัยนี้เป็นการบริการที่ตอบสนองต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัยต้นสังกัดที่มุ่งพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย แม้จะพบว่ามีชื่อเรียกบริการนี้แตกต่างกัน เช่น Research Square ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Liaison Librarian ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แต่มีจุดมุ่งหมายในทิศทางเดียวกัน คือ ช่วยเหลือและสนับสนุนการทำวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ หทัยชนก วัฒนา (2547) ที่ว่าพันธกิจของห้องสมุดต้องสอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน จากผลการวิจัยที่ได้รับเป็นข้อมูลที่สนับสนุนให้เห็นว่าห้องสมุดมีนโยบายการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายของสถาบันต้นสังกัดเป็นอย่างดี และห้องสมุดสามารถทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการดำเนินการของสถาบันต้นสังกัดได้อย่างไม่บกพร่อง ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของสถาบันต้นสังกัดในด้านความเป็นเลิศทางวิชาการที่เน้นการวิจัย ค้นคว้าเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับสังคม

2.2 ด้านราคา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีการกำหนดอัตราค่าบริการต่าง ๆ ในอัตราเดียวกันทั้งบุคคลภายนอกและสมาชิกห้องสมุด และมีการยืดหยุ่นอัตราค่าปรับ และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้ทราบว่า มีการลดหย่อนค่าปรับ และมีการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มิค่าปรับได้บริจาคเงินทำบุญตามกำลังทรัพย์แทนการจ่ายค่าปรับให้กับห้องสมุด

แสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดยังคงแนวคิดที่ว่าห้องสมุดเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ไม่คิด มุ่งเน้นในเรื่องจำนวนเงินแต่มุ่งเน้นให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ อภัยวงศ์ (2534) ที่พบว่า มีการกำหนดราคาของ บริการห้องสมุดเป็นการกำหนดแบบเสมอราคาทุน เนื่องจากห้องสมุดได้รับงบประมาณ จากหน่วยงานต้นสังกัดอยู่แล้ว และมีความคิดว่าบริการของห้องสมุดเป็นบริการที่ให้เปล่า ในขณะที่การศึกษาของ Kaur and Rani (2007) ได้ผลการศึกษาว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เต็มใจที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับทรัพยากรสารสนเทศ และบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ ในประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐอาจมีแนวโน้มที่จะตั้งราคาใน การให้บริการสารสนเทศมากขึ้น ในลักษณะของค่าเช่าใช้ การค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ออนไลน์ หรือการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเฉพาะทางที่ห้องสมุดพัฒนาขึ้น เพราะห้องสมุด มีค่าดำเนินการในการให้บริการ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าเย็บเล่ม ค่าจัดส่งเอกสาร ค่าไปรษณีย์ เป็นต้น และสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความคุ้มค่ามีต้นทุน มิใช่ได้มาโดยเปล่า แต่กระนั้นการตั้ง ราคาต้องเป็นไปอย่างสมเหตุผล มิได้เป็นไปเพื่อการมุ่งแสวงหากำไรอันจะช่วยป้องกันการ เลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูล ในขณะเดียวกันการตั้งราคานี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิด พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ดีทัดเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่งของห้องสมุดได้ ด้วย เพราะการตั้งราคานี้ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพมาก ยิ่งขึ้น

2.3 ด้านสถานที่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมี ที่ตั้งที่สามารถเข้าใช้ได้สะดวก ซึ่งทำให้ผู้ใช้เข้าใช้ห้องสมุดได้ง่ายจะส่งผลให้มีจำนวน ผู้ใช้ห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุวรรณ อภัยวงศ์ (2534) ที่อธิบายว่า สถาบันบริการสารสนเทศควรตั้งอยู่ในทำเลที่ผู้ใช้เข้าถึงและเดินทางสะดวก ง่ายและ เป็นศูนย์กลางของสถาบัน และเพื่อเพิ่มความสะดวกในการบริการแก่ผู้ใช้ให้มากยิ่งขึ้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจึงมีการขยายเวลาในการเปิดทำการเพื่อให้สอดคล้อง การพฤติกรรมของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น เช่น ขยายเวลาให้บริการในช่วงที่มีการสอบ หรือเพิ่มเวลา ในการเปิดให้บริการในช่วงกลางคืนเพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใช้ห้องสมุดหลังจากเลิกเรียน ซึ่งการบริการเชิงรุกของห้องสมุดในด้านสถานที่นี้สอดคล้องกับ เอกภณ แจ่มใส (2552) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการเชิงรุกของการจัดตั้งจุดบริการประชาชนจังหวัดระยอง พบว่า

หน่วยงานปกครองจังหวัดระยองมีการบริการเชิงรุกโดยมีการตั้งจุดบริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ เพิ่มช่องทางในการติดต่อ และสามารถให้บริการนอกเวลาราชการได้ นอกจากนั้นสถานที่ในบริบทของการบริการสารสนเทศ ยังหมายรวมถึงช่องทางในการให้บริการหรือการส่งมอบบริการให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดทั้ง 24 แห่ง จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด การสนทนาผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะเป็นการสื่อสารที่เข้าถึงผู้ใช้ได้ สะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และเพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์พูนสุข (2550, หน้า 102) ที่อธิบายว่า ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ได้เอื้ออำนวยให้ห้องสมุดมีช่องทางในการให้บริการเชิงรุกมากขึ้น ซึ่งการศึกษาค้นคว้านี้ชี้ให้เห็นว่า ช่องทางในการให้บริการของห้องสมุดมีเพิ่มมากขึ้นและปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมของผู้ใช้ ในส่วนของบริการนำส่งนั้นมีแนวโน้มที่จะมีบริการส่งและรับคืนทรัพยากรสารสนเทศถึงบ้านหรือที่พัก ซึ่งอาจดำเนินการโดยจ้างหน่วยงานภายนอก (outsourcing) ที่เป็นบริษัทขนส่งสินค้า (logistics) ซึ่งเป็นการเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศให้กับผู้ใช้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีหลายวิทยาเขต

2.4 ด้านการส่งเสริมการใช้ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐได้พัฒนาเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ในด้านของการแจ้งข่าวและกิจกรรมของห้องสมุด กลุ่มการใช้งานและกลุ่มการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Kiran (2009) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการตลาดบนเว็บไซต์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังขาดกิจกรรมที่ส่งเสริมการใช้บริการและเว็บไซต์ของห้องสมุดยังไม่ได้มีการใช้ประโยชน์ในฐานะของเครื่องมือทางการตลาด และงานวิจัยของ บังอร คำประเทศ (2540) ที่พบว่า เน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ของสถาบันต้นสังกัด ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าอาจเป็นเพราะเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ทำให้พฤติกรรมการรับข่าวสารของผู้ใช้เปลี่ยนไป คือ ติดตามรับข่าวสารผ่านทางสื่อออนไลน์มากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ โดยเฉพาะเครือข่ายสังคมออนไลน์ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ Xia (2009) ที่พบว่า เครือข่ายออนไลน์ (social network) อันได้แก่

เฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ใหม่และน่าสนใจสำหรับห้องสมุด โดยห้องสมุดสามารถแจ้งบริการใหม่ กิจกรรมที่น่าสนใจ ตลอดจนรายชื่อนักหนังสือใหม่ผ่านทางเครือข่ายออนไลน์ (social network) คือ เฟซบุ๊กไปยังผู้ใช้ และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม พบว่า ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อช่วยส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เช่น Self Check ให้โชค ที่ให้ผู้ใช้บริการนำสลิปที่ได้จากการใช้บริการยืมคืนด้วยตนเองมาลุ้นโชคกับทางห้องสมุดของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ การจัดแสดงดนตรีหรือคอนเสิร์ตของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นต้น

การวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ห้องสมุดให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลายและมีการปรับเปลี่ยนสื่อที่ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น และมีแนวโน้มที่การจัดตั้งทีมการตลาดหรือแผนกส่งเสริมการใช้ห้องสมุด จะได้รับความสนใจจากผู้บริหารห้องสมุดมากขึ้น เพื่อให้เกิดการทำงานที่เป็นรูปธรรม มีการทำงานที่เป็นระบบ การจัดกิจกรรมพิเศษของห้องสมุดมีความน่าสนใจและดึงดูดใจมากขึ้นเพื่อเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับห้องสมุดให้เกิดขึ้นในวงกว้าง และกระตุ้นให้เกิดการใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้น อย่างเช่น มีการเชิญบุคคลที่มีชื่อเสียง (celeb) มาช่วยในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เป็นต้น

2.5 ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า มีห้องสมุดมีการพัฒนาบุคลากร โดยการให้สนับสนุนบุคลากรได้เดินทางไปศึกษาดูงานและเข้าร่วมอบรมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสอดคล้องกับผลการศึกษาของ หทัยชนก วัฒนา (2547) และชมพูนุท สุนทรานนท์ (2549) ที่พบว่า บุคลากรควรมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบรรณารักษ์ด้วยการศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงมีการอบรมด้านเทคโนโลยีด้วยและควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ นอกจากทางด้านเทคโนโลยีและความรู้ทางด้านวิชาชีพแล้ว ควรต้องมีการพัฒนาบุคลากรในด้านบุคลิกภาพและการให้บริการด้วยเพราะผู้ให้บริการเป็นบุคคลสำคัญที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้ได้ไม่น้อยไปกว่าคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐควรรับสมัครพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะ เช่น นักประชาสัมพันธ์ นักการตลาด หรือส่งเสริมให้อบรมสัมมนาในความรู้เฉพาะด้านเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะเฉพาะด้านอันเป็นประโยชน์ในการให้

บริการห้องสมุด ควรตั้งกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้กันในเรื่องการตลาดหรือการบริการเชิงรุก บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในทุกตำแหน่งควรได้รับความรู้เกี่ยวกับการตลาด เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ซึ่งจะให้เกิดการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน เพิ่มการดูงาน องค์กรทางธุรกิจที่โดดเด่นในด้านการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงด้านการบริการให้เป็นเลิศ นอกจากการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีแล้วก็ควรจัดให้มีงบประมาณในด้านอุปกรณ์หรือการพัฒนาด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัยด้วย เช่น ไปอบรมการใช้ Web 2.0 แต่เว็บไซต์ของห้องสมุดยังไม่ได้รับการพัฒนาเป็น Web 2.0 ความรู้ที่ได้จากการอบรม ก็จะไม่ได้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์

2.6 ด้านสภาพทางกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า มีการจัดมุมโทรทัศน์หรือชมภาพยนตร์ไว้ให้แก่ผู้ใช้เพื่อสร้างบรรยากาศการพักผ่อนหย่อนใจ นอกจากนี้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐหลายแห่งมีการปรับปรุงตกแต่งห้องสมุด เพื่อสร้างบรรยากาศใหม่ให้มีความทันสมัย น่าเข้าใช้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ หทัยชนก วัฒนา (2547) ที่พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงอาคารสถานที่ และการตกแต่งภายในตัวอาคารของห้องสมุดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและดูมีชีวิตชีวา น่าเข้าใช้ และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการรวบรวมข้อมูลทางเว็บไซต์ พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีการพัฒนา ปรับปรุงสภาพทางกายภาพของห้องสมุดแทบทั้งสิ้น โดยมีทั้งที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักหอสมุดกลางพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และที่กำลังดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ เช่น ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักบรรณสารและการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นอาทิ แนวโน้มของห้องสมุดจะมีความทันสมัยมากขึ้น มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง ลดความเคร่งขรึมลง มีมุมที่สามารถใช้เสียงได้ และมุมที่เงียบสงบแยกกัน ห้องสมุดจะมีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เหมือนบ้านมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการและใช้เวลาในห้องสมุดมากยิ่งขึ้น

2.7 ด้านกระบวนการ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการปรับลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้มากขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวรรณ อภัยวงศ์ (2534) ที่พบว่า ห้องสมุดมีการจัดทำหรือปรับปรุง

ระเบียนการให้บริการให้ง่ายลงหรือน้อยลงเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งนี้การลดขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการรับบริการ รวมทั้งช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้อีกด้วย การเข้าแถวรอเพื่อรับบริการถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของ ขั้นตอนในการมารับบริการที่ห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดมีการปรับรูปแบบในการให้บริการ เป็นแบบบริการตนเองเพิ่มมากขึ้นซึ่งตรงผลการศึกษาของ หทัยชนก วัฒนา (2547) ที่พบว่า ห้องสมุดจะมีบริการในรูปแบบ Self-service ที่กระทำได้จากภายในและภายนอก ห้องสมุดซึ่งผู้ใช้สามารถจัดการได้ด้วยตัวเอง ขั้นตอนการให้บริการของห้องสมุดมี แนวโน้มที่จะลดความยุ่งยากลงในทุกฝ่ายงาน เพราะห้องสมุดต้องมีการทำงานที่รวดเร็ว ขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ทันสมัย ทันต่อ เหตุการณ์ หนังสือที่ซื้อมา ต้องขึ้นชั้นและนำออกให้บริการ หรือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เข้ามา ใหม่ ต้องออกสู่ผู้ใช้ได้เร็วขึ้น ในด้านของการยืมคืนอาจมีการกำหนดเวลาในการยืมคืน หรือการันตีระยะเวลาในการให้บริการ เช่น ยืมเสร็จภายใน 3 นาที หรือการสมัครสมาชิก ก็จะยกเลิกการลงทะเบียน โดยมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับงานทะเบียนนักศึกษา หรือ ผู้ใช้อาจสามารถยืมหนังสือได้โดยใช้บัตรประจำตัวประชาชน ไม่ต้องมาทำบัตรห้องสมุด เพิ่มให้เสียเวลาและเสียทรัพยากร หรืออาจเป็นระบบสแกนลายนิ้วมือ ลดความยุ่งยากใน การกรอกแบบฟอร์มหรือการพบบัตรห้องสมุด

3. ปัญหาและอุปสรรคผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริการ สารสนเทศเชิงรุก ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ และด้านผู้ใช้ อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สุวรรณ อภัยวงศ์ (2534) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรค ที่พบ คือ ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร และบุคลากรของห้องสมุดขาดความรู้ ทางด้านการตลาด จากผลการวิจัยที่ได้สะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสนใจในด้านการ พัฒนาห้องสมุดมากยิ่งขึ้น เพราะมีปัญหาด้านผู้บริหารโดยรวมอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้ ผู้บริหารยังให้ความสำคัญกับบุคลากรมากขึ้น โดยสนับสนุนให้มีการศึกษา ควบงานและการอบรมสัมมนาในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรมี ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม มีผู้บริหารห้องสมุดได้ ให้ข้อสังเกตว่าห้องสมุดยังขาดบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน เช่น นักประชาสัมพันธ์ นักการตลาด นักสารสนเทศเฉพาะด้าน เป็นต้น

สำหรับการศึกษานี้ผู้ใช้มีความจำเป็นต้องทำอย่างต่อเนื่องซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า มีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ โดยการสนทนากลุ่ม (focus group) แต่ยังคงขาดการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และบางที่ยังไม่มีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ ส่วนใหญ่แล้วห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมักดำเนินการโดยใช้ข้อมูลจากสถิติการเข้าใช้ สถิติการยืม-คืนซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้น ทำให้การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการดำเนินการ ซึ่งยังต้องการการพัฒนาและการสนับสนุนจากผู้ให้บริการ และได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการ ซึ่งห้องสมุดมีแนวโน้มที่จะศึกษาผู้ใช่มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เป็นระบบ อาจเป็นการวิจัยผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาออกแบบบริการให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น อาจมีการแบ่งผู้ใช้เป็นกลุ่ม เช่น กลุ่มอาจารย์ กลุ่มนักศึกษา กลุ่มพนักงาน และจัดรูปแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม อันจะทำให้เกิดการเข้าถึงผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น

ด้านทรัพยากรสารสนเทศเห็นควรในการแบ่งปันสารสนเทศ (resource sharing) เพื่อให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ครบถ้วน ลดการซื้อหนังสือที่ซ้ำซ้อนกัน อันจะทำให้มีงบประมาณเหลือพอสำหรับจัดกิจกรรมอื่น ๆ หรือพัฒนาห้องสมุดในด้านอื่น ๆ และยังลดปัญหาพื้นที่ในการจัดเก็บด้วย

4. การกำหนดตัวชี้วัดการบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยนับเป็นเพียงจำนวนนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าไม่อาจทำให้เกิดประสิทธิผลมากนักในทางปฏิบัติ ควรมีการติดตามผลการตอบรับและการประเมินผลกิจกรรม และสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างต่อเนื่องด้วย เพราะที่มีการปฏิบัติอยู่เป็นเพียงการนับจำนวนกิจกรรมการบริการเชิงรุกที่มีการดำเนินการในแต่ละปี ซึ่งดีในแง่ของการพัฒนาบริการใหม่ แต่อาจไม่ส่งเสริมในด้านคุณภาพการบริการ ควรมีการติดตามประเมินผลว่าการบริการสารสนเทศเชิงรุกที่ปฏิบัติไปนั้นมีผลดีผลเสียอย่างไรเพื่อพัฒนาปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้นไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุดสมัยใหม่และตอบสนองต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย กล่าวคือ บริการที่ดำเนินอยู่จะได้รับการพัฒนา ให้ดียิ่งขึ้นและมีบริการใหม่ที่มีคุณภาพมาเสนอให้แก่ผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารห้องสมุด ดังนี้

1. สร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการบริการสารสนเทศเชิงรุกแก่บุคลากรทุกฝ่ายงานของห้องสมุด อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญและประโยชน์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุก ก่อให้เกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การให้ความทุ่มเทในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

2. พัฒนาบุคลากรห้องสมุดทุกระดับ เพราะพนักงานทุกคนทุกฝ่ายล้วนเป็นกลไกที่จะช่วยขับเคลื่อนการบริการสารสนเทศซึ่งเป็นพันธกิจหลักของห้องสมุดให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น เมื่อพนักงานได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้ผลงานมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะต่อบุคลากรห้องสมุด ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดการบริการเชิงรุก และการตลาดบริการ เพื่อทำความเข้าใจในหลักการและนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้

2. พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยการเข้ารับการอบรม สัมมนา ศึกษาหาความรู้หรือศึกษาต่อเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ อันสามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานได้

3. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาและสร้างสรรค์การบริการสารสนเทศใหม่ ๆ ให้กับห้องสมุด โดยการศึกษาดูงานหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน และนำความรู้หรือข้อสังเกตที่ได้มาปรับปรุงการบริการของห้องสมุดให้มีคุณภาพมากขึ้น อันจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ศึกษาการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดประเภทอื่น ๆ เช่น ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน เป็นต้น
2. ศึกษาการใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการของห้องสมุดประเภทอื่น ๆ เช่น ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดประชาชน โดยศึกษาทั้ง 7 องค์ประกอบ คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการใช้ บุคลากร สภาพทางกายภาพ และกระบวนการ หรือเลือกศึกษาเจาะจงเฉพาะองค์ประกอบที่สนใจ
3. ศึกษาผลตอบรับหรือความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการสารสนเทศเชิงรุกที่ห้องสมุดจัดให้บริการ
4. ศึกษาการบริการเชิงรุกหรือการนำส่วนประสมทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ในงานห้องสมุด โดยศึกษาเฉพาะฝ่ายงานต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น ฝ่ายงานจัดหา ฝ่ายงานวิเคราะห์ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา เป็นต้น