ความต้องการสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุกสู่ชุมชน ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

The Information Needs and the Development of Proactive Information Services to the Community Libraries in the Three Southern Border Provinces

นูรีดา จะปะกียา
Nureeda Japakeeya

หลักสูตรสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 95000
Department of Information Science, Faculty Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University, Muang, Yala, 95000, Thailand
*Corresponding Author, E-mail: nureeda.j@yru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ การอ่าน การใช้ห้องสมุดของชุมชน 2) ศึกษาข้อเสนอแนะต่อการจัดบริการของห้องสมุดให้เข้าถึงชุมชน และ 3) กำหนดแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้ชุมชนเข้าถึงได้มากขึ้น โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า มีความต้องการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ) จัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มสามารถอ่านและดาวน์โหลดได้ มีบริการยืม-คืนด้วยตนเอง และทรัพยากรสารสนเทศ มีประสิทธิภาพและทันสมัยอยู่เสมอ 2) ด้านราคา (อัตราค่าบริการ) กำหนดอัตราค่าบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลภายนอกเท่ากับสมาชิก เช่น ค่าพิมพ์เอกสาร ลดอัตราค่าเข้าใช้บริการ มีการยืดหยุ่นอัตราค่าปรับโดยคิดไม่เกินราคาจริงของทรัพยากรสารสนเทศ และปรับลดเงินค่าประกันหรือค่าสมาชิกสมทบ 3) ด้านสถานที่ ขยายเวลาในการให้บริการ มีป้ายบอกที่ตั้งของห้องสมุดอย่างชัดเจน และสามารถเข้าใช้ได้สะดวก และจัดให้มีการสื่อสารกับผู้ใช้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Internet, Facebook, Line 4) ด้านการส่งเสริมการใช้ จัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัล จัดทำคู่มือหรือแผ่นพับแนะนำห้องสมุดด้วยกระดาษพิมพ์ที่สีสวยงาม และพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีความทันสมัย 5) ด้านบุคลากร พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ อบรมพัฒนาบุคลิกภาพและ การให้บริการ และประกวดขวัญใจผู้ใช้บริการ 6) ด้านสภาพทางกายภาพ จัดเตรียมโต๊ะ และเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านอย่างเพียงพอ จัดพื้นที่สำหรับผู้ใช้โทรศัพท์มือถือโดยเฉพาะ มีมุมสปา มีกลิ่นหอมและบริการนวดเพื่อผ่อนคลาย และ7) ด้านกระบวนการ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการยืม–คืน เช่น กำหนดเวลา การให้บริการ มีการยืม – คืนด้วยตนเองและลดขั้นตอนการยืม-คืน ปรับลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น

คำสำคัญ : การบริการสารสนเทศ การบริการสารสนเทศเชิงรุก บริการสารสนเทศสู่ชุมชน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

Abstract

The research aims 1) to study the condition of using information, reading, and using the library of communities, 2) to examine recommendations for library services to reach communities and 3) to establish guidelines for proactive information service development of higher education libraries in the three southern border provinces to become more accessible for communities. Questionnaires and interviews are designed as research tools to collect data. The findings revealed that there are various needs as follows. 1) products and services (information resources and services) the library has equipped a full electronic document to be downloaded and read, arranged self-check-out/in, and provided efficient and up-to-date information resources. 2) fee (service charge) the library has set varied service charges for the third parties equal to the regular members, such as copying charges, reduced service fees, imposed a

flexible rate of fines by not exceeding the actual price of the materials, and lowered associate membership fee or deposits. 3) Location The library has extended the service time, installed signboards at various areas of the library for clear and easy to see in order that users are able to access the library services conveniently, and provided multiple channels for communication and contact with users, such as telephone, Internet, Facebook, and Line. 4) Promotion of library use the library has organized a quiz event, created guides to the Library brochures or pamphlets with a lovely design of color printing, and developed library websites to be up-to-date. 5) Personnel The library has developed personnel English language skills and modern information technology skills, allocated a number of personnel to afford adequate services, organized training for service and personality development, and hold a favorite contest of the library users. 6) Physical condition of the library the library has furnished adequate tables and chairs for reading, reserved space for mobile phone users in particular, and supplied a fragrant spa corner offering massage services. 7) Process The library has improved the swiftness of Circulation Service, such as scheduling of services, self-check-out/in, and shortening the process of Circulation Service, and diminished other procedures or regulations for users to get more convenient.

Keywords: Information needs, Proactive service, Higher education library

บทนำ

การพัฒนาบริการห้องสมุดเป็นเรื่องที่ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ทุกส่วนต้องมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารห้องสมุด อย่างไรก็ตามผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่มิได้เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก เช่น ชุมชนรอบห้องสมุด ตัวแทนจำหน่าย การพัฒนาบริการห้องสมุดเพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้และการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยีจึงมีความท้าทายที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น De Saze (1993 : 3) กล่าวว่า สาเหตุที่บรรณารักษ์และนักสารสนเทศควรพัฒนากลยุทธ์ในการนำการตลาดมาปรับใช้มิใช่เพราะการปฏิวัติเข้าสู่ยุคดิจิทัลแต่เป็นเพราะสภาพสังคมที่ผู้ใช้มีประสบการณ์และความเฉลียวฉลาดมากขึ้นต่างหาก แนวคิดทฤษฎีที่ใช้เพื่อพัฒนาการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด คือ แนวคิดทางการตลาด หลายองค์กรให้ความสำคัญและยอมรับว่าสามารถเชื่อมโยงกับสายงานอื่น ๆ และช่วยให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ที่นำมาปรับใช้อย่างกว้างขวาง คือ กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด หรือ 4Ps ได้แก่ (1) ผลิตภัณฑ์ (Product) (2) ราคา (Price) (3) สถานที่ (Place) และ(4) การส่งเสริมการขาย (Promotion) นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการสารสนเทศ ดังนี้ ด้านการผลิตภัณฑ์ คือ การสร้างแบรนด์ของห้องสมุด ด้านราคา คือ การเพิ่มมูลค่าของเอกสารให้มีมูลค่าในราคาที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ ด้านการเผยแพร่ คือ การปรับเปลี่ยนห้องสมุดเป็นออนไลน์แบบห้องสมุดดิจิทัล เข้าร่วมพันธมิตรเครือข่ายห้องสมุดให้เป็นที่รู้จัก และด้านสถานที่ คือ การปรับเปลี่ยนจากห้องสมุดเดิมเป็นห้องสมุดเสมือนจริงเน้นการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ ออกบู๊ทหรือโร๊ดโชว์ห้องสมุดไม่หยุดนิ่ง (ปรัชญนันท์ นิลสุข และทิพภากร รังคสิริ, 2551 : 20) งานบริการส่วนประสมทางการตลาดเพียง 4 องค์ประกอบคงไม่เพียงพอจึงได้เพิ่มเติมองค์ประกอบอีก 3 องค์ประกอบ ดังนี้ บุคลากร (People) สภาพทางกายภาพ (Physical evidence) และกระบวนการ (Process) เรียกว่า ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการหรือ 7Ps (Boom & Bitner, 1981) ทำให้ผู้ให้บริการสามารถวางแผนการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้ได้ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น (ภาษิณี ปานน้อย, 2553 : 4) จากนโยบายของสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนใต้ที่รสนับสนุนการแสวงหาสารสนเทศด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา การเพิ่มขึ้นของแหล่งสารสนเทศในสื่อทุกรูปแบบโดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงศักยภาพในการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ที่มีความสามารถมากขึ้น ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ห้องสมุดต้องมีการปรับเปลี่ยนลักษณะการดำเนินงานแสดงบทบาทเป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้ของประชาคมในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างสมบูรณ์และในอนาคตห้องสมุดคือแหล่งการเรียนรู้ที่ต้องเปิดกว้างสำหรับทุกคนที่ประสงค์จะใช้เรียน ศึกษาค้นคว้าไม่ว่าจะเป็นการเรียนในระบบ นอกระบบหรือตามอัธยาศัย ต้องสร้างเครือข่าย พัฒนาให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งผู้ใช้จะสามารถแสวงหาความรู้ นวัตกรรมได้ทั่วโลก เปิดตลาดสู่ความเป็นสากลให้ได้การให้บริการจึงไม่ใช่เพียงการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเท่านั้น แต่ต้องร่วมถึงประสิทธิผลและคุณภาพที่เกิดขึ้นจากการบริการด้วย (นูรีดา จะปะกียา, 2555 : 3)

การศึกษาถึงความต้องการสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุกสู่ชุมชนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการที่จะนำไปพัฒนาและปรับใช้ในการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกของได้อย่างเต็มที่ ที่สำคัญต้องส่งผลให้ได้แนวคิดสำหรับการพัฒนาการบริการให้เข้าถึงและตรงกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดช่องว่างระหว่างสถาบันการศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้กับชุมชนท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญที่ต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อชุมชนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างมั่นคงและยั่งยืนตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ การอ่าน การใช้ห้องสมุดของชุมชนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อศึกษาความต้องการใช้การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการจัดบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้เข้าถึงชุมชน
4. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้ชุมชนเข้าถึงได้มากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาความต้องการสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุกสู่ชุมชนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งวิธีดำเนินการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ 1. เชิงปริมาณ ประชากร เลือกตามเขตพื้นที่ (Area Frame) อำเภอเมืองยะลาที่ตั้งศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา อำเภอเมืองปัตตานีที่ตั้งของหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และอำเภอเมืองนราธิวาสที่ตั้งของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ รวมทั้งสิ้น 3 อำเภอ เป็นพื้นที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) วรัญญา ภัทรสุข (2545 : 136) เก็บข้อมูลจากพื้นที่ 3 อำเภอ คือ ประชาชนทั่วไป อำเภอละ 100 คน รวม 300 คน นักเรียน นักศึกษา อำเภอละ 100 คน รวม 300 คน ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อำเภอละ 20 คน รวม 60 คน ครู อาจารย์ อำเภอละ 20 คน รวม 60 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 720 โดยศึกษาเกี่ยวกับสภาพการใช้สารสนเทศ การอ่าน การใช้ห้องสมุดของชุมชน ความต้องการใช้การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด และข้อเสนอแนะต่อการจัดบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้เข้าถึงชุมชน 2. เชิงคุณภาพ ประชากร คือ ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 15 คน สัมภาษณ์ในประเด็นการกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้ชุมชนเข้าถึงได้มากขึ้น

ตัวแปรที่ศึกษา 1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการใช้ข้อมูลสารสนเทศ คือ 1. ประชาชนทั่วไป 2. นักเรียน นักศึกษา 3. ข้าราชการ พนักงานของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ 4.ครู อาจารย์ ในสถานศึกษาของรัฐ เอกชน 2. ตัวแปรตาม ความต้องการสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุกสู่ชุมชนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1. แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการอ่านหนังสือ ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด และข้อมูลตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ 2. แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการเชิงรุกของห้องสมุด ตอนที่ 1 สถานภาพบุคคล และตอนที่ 2 ความคิดเห็นผู้บริหาร มีคำถามหลัก 6 ด้าน ดังนี้ 1. ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการใช้ 5. ด้านบุคลากร และ 6. ด้านสภาพทางกายภาพ

การทดสอบเครื่องมือ 1. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) 2. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับกลับคืนมาจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC ซึ่งมีค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 0.30-1.00 โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีคะแนน 0.50 ขึ้นไปและได้แก้ไขปรับปรุงส่วนอื่น ๆ ตาม

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญพิจารณา และ3. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ดำเนินการ ดังนี้ 1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ 2. ขอหนังสือนำจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ถึงผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์ และบุคลากรของห้องสมุดเพื่อขอสัมภาษณ์ จำนวน 15 คน และ3. ดำเนินการนัดหมายผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์ และบุคลากรของห้องสมุด

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้ 1. หาค่าจำนวนและร้อยละ (Percentage) ของกลุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถาม 1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการอ่านหนังสือ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด 2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของระดับความต้องการสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาการบริการสารเทศเชิงรุกสู่ชุมชนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ) 2) ด้านราคา (อัตราค่าบริการ) 3) ด้านสถานที่ 4) ด้านการส่งเสริมการใช้ 5) ด้านบุคลากร และ 6) ด้านสภาพทางกายภาพและ 3. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และประมวลความคิดเห็นที่ได้ แล้วสรุปเป็นผลการวิจัย

ผล

การวิจัยเรื่อง ความต้องการสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุกสู่ชุมชนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 65.8 อายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 74.7 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.9 จากพื้นที่ 3 อำเภอ คือ เมืองยะลา เมืองนราธิวาส และเมืองปัตตานี อำเภอละ 240 คน รวมทั้งสิ้น 720 คน ประชาชนทั่วไป 100 คน นักเรียน นิสิต นักศึกษา 100 คน ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ 20 คน และครูอาจารย์ 20 คน รวมประชาชนทั่วไป 300 คน นักเรียน นิสิต นักศึกษา 300 ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ 60 คน และครูอาจารย์ 60 คน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้สารสนเทศ การอ่าน การใช้ห้องสมุดของชุมชน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่อตีพิมพ์ จำนวน 377 คน ร้อยละ 52.36 สื่อไม่ตีพิมพ์ จำนวน 87 คน ร้อยละ 12.08 และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 35.55 ข้อมูลการอ่านหนังสือ พบว่า ทัศนะต่อการอ่านหนังสือ ส่วนใหญ่ชอบอ่านหนังสือ ร้อยละ 55.0 และปริมาณการอ่านหนังสือ/ปี น้อยกว่า 3 เล่ม/ปี ร้อยละ 54.3 วัตถุประสงค์ในการอ่านหนังสือเพื่อความบันเทิงคลายเครียดมากที่สุด ร้อยละ 59.8 ประเภทของหนังสือที่อ่านมากที่สุด คือ นิตยสาร ข่าวบันเทิง ร้อยละ 44. ข้อมูลการใช้ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการที่ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ร้อยละ 35.4 ใช้บริการมากที่สุด คือ งานบริการยืม-คืนหนังสือ ร้อยละ 50.6 ระยะเวลา 1 เดือน ประมาน 1-5 ครั้งเดือน ร้อยละ 46.7 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บ่อยที่สุดเวลา 12.00-13.00 น. ร้อยละ 32.8 วัตถุประสงค์ที่ใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูล หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ ฯลฯ มากที่สุด ร้อยละ 52.

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้การบริการสารสนเทศเชิงรุก ดังนี้ **ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ)** จัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม บริการยืม-คืนด้วยตนเอง และทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพและทันสมัย **ด้านราคา (อัตราค่าบริการ)** การกำหนดอัตราค่าบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลภายนอกเท่ากับสมาชิก ยืดหยุ่นอัตราค่าปรับโดยคิดไม่เกินราคาจริงของทรัพยากรสารสนเทศ และปรับลดเงินค่าประกันหรือค่าสมาชิกสมทบเพื่อให้ผู้ใช้ภายนอกมีโอกาสเรียนหนังสือมากขึ้น **ด้านสถานที่** มีป้ายบอกที่ตั้งของห้องสมุดอย่างชัดเจน เข้าใช้ได้สะดวก และจัดให้มีการสื่อสารกับผู้ใช้หลายช่องทาง **ด้านการส่งเสริมการใช้** กิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัล ทำคู่มือหรือแผ่นพับแนะนำห้องสมุดด้วยกระดาษพิมพ์ที่สีสวยงาม และพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีความทันสมัย **ด้านบุคลากร** พัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ พัฒนาบุคลิกภาพและการให้บริการ และประกวดขวัญใจผู้ใช้บริการ **ด้านสภาพทางกายภาพ** เตรียมโต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านอย่างเพียงพอ มีพื้นที่สำหรับผู้ใช้โทรศัพท์มือถือโดยเฉพาะ มีมุมสปา มีกลิ่นหอมและบริการนวดเพื่อผ่อนคลาย และด้านกระบวนการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการยืม – คืน ปรับลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น

4. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการจัดบริการ มีการประชาสัมพันธ์และรับทราบข่าวสารให้ชุมชนทุกช่องทาง ให้ความรู้ในการสร้างอาชีพเพื่อหารายได้ มีความทันสมัย จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านอย่างต่อเนื่อง บริการทรัพยากรออนไลน์ที่เข้าถึงจากภายนอกให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ไม่คิดค่าบริการสำหรับผู้ใช้ภายนอกหรืออาจมีการพิจารณาให้สิทธิพิเศษในการเข้าใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ให้ชุมชนได้ทราบอย่างต่อเนื่อง ลงพื้นที่เพื่อพบปะและสัมภาษณ์ความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง เป็นศูนย์กลางแหล่งเรียนรู้ของสามจังหวัดชายแดนใต้ นักเรียนเข้าใช้บริการโดยไม่เก็บค่าเข้าใช้ ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน อำนวยความสะดวกให้คนเข้าห้องสมุดและอยู่ในห้องสมุดได้นาน เช่น การจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม การจัดสถานที่ละหมาด

5. ข้อมูลแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุก **ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** ห้องสมุดควรจัดโครงการบริการวิชาการสู่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้มากขึ้น ใช้ทรัพยากรออนไลน์ที่เหมาะสมกับห้องสมุดในยุค 4.0 การแสกนนิ้วมือเข้าห้องสมุด และระบบการยืม – คืน หนังสือด้วยตนเอง **ด้านราคา** ปรับราคาของผู้ใช้บริการจากภายนอกให้มีความเหมาะสม จัดบริการอบรมฟรีโดยไม่มีค่าลงทะเบียน **ด้านสถานที่** จัดสถานที่ให้เป็นลานกิจกรรม learning space, Maker space และนำส่งเอกสารที่เป็นดิจิทัล **ด้านการส่งเสริมการใช้** จัดกิจกรรมเชิงรุกทุกด้านที่ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศหรือเข้าใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น **ด้านบุคลากร** สร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และการจัดภาระงานให้เหมาะสมกับสภาพที่เป็นปัจจุบัน **ด้านสภาพทางกายภาพ** ปรับเปลี่ยนชั้นวางหนังสือให้เหมาะสมกับสภาพการใช้ในปัจจุบัน สร้างสีสันภายในห้องสมุดทันสมัย และ**ด้านกระบวนการ** มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การยืม – คืน หนังสือด้วยตนเอง และจัดระบบห้องสมุดอัจฉริยะ RFID มาใช้

อภิปรายผล

สภาพการใช้สารสนเทศ การอ่าน การใช้ห้องสมุดของชุมชนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศที่เป็นสื่อตีพิมพ์ โดยครู อาจารย์ใช้สื่อตีพิมพ์มากที่สุด อาจเป็นเพราะสื่อตีพิมพ์ คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกเนื้อหาเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า อ้างอิง โดยผลิตหนังสือเอกสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล เป็นต้น (สุนี เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย, 2550 : 35-52; วราพรรณ อภิศุภะโชค, 2554 : 9-15; คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548 : 11-14) ประชาชนทั่วไปและนักเรียน นิสิต นักศึกษาใช้สารสนเทศที่มีอายุ 1-5 ปี มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอาริยา เขียวรัตน์ และคณะ (2560 : 51) พบว่า ความทันสมัยของสารสนเทศที่ครูปฐมวัยใช้โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อายุการผลิต 6 เดือนขึ้นไปแต่ไม่เกิน 1 ปี และอายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี ใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบัน (ห้องสมุด และพิพิธภัณฑ์) มากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของบุหลัน กุลวิจิตร (2558 : 874) พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีการใช้แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนทั่วไปยังอ่านหนังสือน้อย มีทัศนะไม่ชอบอ่านหนังสือ รับข้อมูลข่าวสารจากโทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่ สอดคล้องกับขวัญชนก วิริยกุลโอภาศ และคณะ (2557) พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะเข้าถึงสารสนเทศผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างทุกอำเภอเมืองมีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มากกว่าห้องสมุดอื่น ๆ โดยอำเภอเมืองนราธิวาสมีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์มากที่สุด สอดคล้องกับ Donohue (1976 : 12) พบว่า บริการสารสนเทศชุมชนเป็นบริการที่มุ่งเน้นการให้บริการสารสนเทศ 2 ลักษณะ คือ สารสนเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต และสารสนเทศเกี่ยวกับหน้าที่พลเมือง

ความต้องการใช้การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้การบริการสารสนเทศเชิงรุก พบว่า **1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ)** จัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม สามารถอ่านและดาวน์โหลด บริการยืม-คืนด้วยตนเอง และทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพและทันสมัยอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญนันท์ นิลสุข และ ทิพภากร รังคสิริ (2551 : 20) ที่สรุปว่า ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ การสร้างแบรนด์ของห้องสมุด **2. ด้านราคา (อัตราค่าบริการ)** กำหนดอัตราค่าบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลภายนอกเท่ากับสมาชิก ลดอัตราค่าเข้าใช้บริการห้องสมุด Kaur & Rani (2008) พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เต็มใจที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ เพราะการตั้งราคานั้นทำให้เกิดการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น **3. ด้านสถานที่** ขยายเวลาในการให้บริการ มีป้ายบอกที่ตั้งของห้องสมุดอย่างชัดเจน และที่ตั้งห้องสมุดสามารถเข้าใช้ได้สะดวก และจัดให้มีการสื่อสารหลายช่องทางกับผู้ใช้ เช่น

โทรศัพท์ Internet, Facebook, Line สอดคล้องกับสุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และเพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข (2550 : 102) กล่าวว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ได้เอื้ออำนวยให้ห้องสมุดมีช่องทางในการให้บริการเชิงรุกมากขึ้น **4. ด้านการส่งเสริมการใช้** จัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัล มีคู่มือหรือแผ่นพับแนะนำห้องสมุดด้วยกระดาษพิมพ์ที่สีสวยงาม และพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Xia (2009) พบว่า เครือข่ายออนไลน์ (Social Network) อันได้แก่ เฟซบุ๊คเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ใหม่และน่าสนใจสำหรับห้องสมุดโดยห้องสมุดสามารถแจ้งบริการใหม่ กิจกรรมที่น่าสนใจ ตลอดจนรายชื่อหนังสือใหม่ผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) คือ เฟซบุ๊คไปยังผู้ใช้ **5. ด้านบุคลากร** พัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ อบรมพัฒนาบุคลิกภาพและการให้บริการ **6. ด้านสภาพทางกายภาพ** จัดเตรียมโต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านอย่างเพียงพอ มีพื้นที่สำหรับผู้ใช้โทรศัพท์มือถือโดยเฉพาะ มีมุมสปา มีกลิ่นหอมและบริการนวดเพื่อผ่อนคลาย สอดคล้องกับงานวิจัยของภาษิณี ปานน้อย (2553) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐมีการพัฒนาปรับปรุงสภาพทางกายภาพของห้องสมุดแทบทั้งสิ้น แนวโน้มของห้องสมุดจะมีความทันสมัยมากขึ้น มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง ลดความเคร่งขรึมลง มีมุมที่สามารถใช้เสียงได้ และมีมุมที่สงบแยกกัน ห้องสมุดจะมีบรรยากาศที่ผ่อนคลายเหมือนบ้านมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการและใช้เวลาในห้องสมุดมากยิ่งขึ้น **7. ด้านกระบวนการให้บริการ** เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการยืม – คืน และปรับลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาษิณี ปานน้อย (2553 : 84) พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการปรับลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้มากขึ้น

แนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้ชุมชนเข้าถึงได้มากขึ้น พบว่า **1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ** ควรจัดโครงการบริการวิชาการสู่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง จัดโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณภายนอก การบริการที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้มากขึ้น และทัดดาว พรมหู ; มาลี ใจตั้ง และกาญจนา แดนรักษ์ (2561 : 173) จากการจัดบริการเชิงรุก 2 ปี พบว่า การใช้หนังสือมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้นเช่นกัน **2. ด้านราคา** ปรับราคาของผู้ใช้บริการจากภายนอกให้มีความเหมาะสมเพื่อจูงใจผู้ใช้บริการมากขึ้น และการจัดบริการอบรมฟรี โดยไม่มีค่าลงทะเบียนจะได้รับความสนใจมากกว่าการอบรมที่มีค่าลงทะเบียน สอดคล้องกับงานวิจัยของภาษิณี ปานน้อย (2553 : 418) พบว่า การกำหนดอัตราค่าบริการต่าง ๆ ในอัตราเดียวกันทั้งบุคคลภายนอกและสมาชิกห้องสมุด มีการยืดหยุ่นลดหย่อนค่าปรับและมีการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีค่าปรับได้บริจาคเงินทำบุญตามกำลังทรัพย์แทนการจ่ายค่าปรับให้กับห้องสมุด **3. ด้านสถานที่** จัดสถานที่ให้เป็นลานกิจกรรม learning space, Maker space สอดคล้องกับงานวิจัยของทิศากร ศิริพันธุ์เมือง (2560 : 61-62) จัดพื้นที่การให้บริการเป็นสัดส่วน มีพื้นที่นั่งอ่าน มุมกิจกรรม และมุมพักผ่อน ตกแต่งพื้นที่ภายในของห้องสมุดให้สวยงามเพื่อดึงดูดความสนใจ และดูแลรักษาความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย **4. ด้านการส่งเสริมการใช้** มีการพัฒนาการบริการเชิงรุกเพื่อให้ชุมชนเข้าถึงได้มากขึ้นในด้านการส่งเสริมการใช้ จัดกิจกรรมเชิงรุกทุกด้านที่ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ผู้ใช้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศหรือเข้าใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น สอดคล้องกับทัดดาว พรมหู ; มาลี ใจตั้ง และ กาญจนา แดนรักษ์ (2561 : 173) จัดกิจกรรมห้องสมุดเคลื่อนที่เพียงกิจกรรมเดียว พบว่า มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมและปริมาณการใช้หนังสือเพิ่มขึ้น **5. ด้านบุคลากร** พัฒนา การบริการเชิงรุกเพื่อให้ชุมชนเข้าถึงได้มากขึ้นในด้านการส่งเสริมการใช้ สร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จัดภาระงานให้เหมาะสมกับสภาพที่เป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของทิศากร ศิริพันธุ์เมือง (2560 : 63) พบว่าบุคลากรควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการและมีจำนวนเพียงพอ มีความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์หรือสารสนเทศศาสตร์ มีความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการให้บริการ มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร **6. ด้านสภาพทางกายภาพ** มีการปรับเปลี่ยนชั้นวางหนังสือให้เหมาะสมกับสภาพการใช้ในปัจจุบัน และการสร้างสีสันภายในห้องสมุดให้มีความทันสมัย สอดคล้องงานวิจัยของทิศากร ศิริพันธุ์เมือง (2560 : 62) พบว่าห้องสมุดต้องมีการตกแต่งพื้นที่ภายในของห้องสมุดให้สวยงามเพื่อดึงดูดความสนใจ **7. ด้านกระบวนการ** มีระบบอัตโนมัติการการยืม – คืน หนังสือด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของทัดดาว พรมหู และคณะ (2561 : 176) พบว่า การใช้บริการเครื่องยืมหนังสือด้วยตนเอง (Book Check-Out) ส่งเสริมให้ผู้รับบริการใช้บริการอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทางห้องสมุดได้นำมาให้บริการ เพื่อลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่และเกิดความคุ้มค่าต่อการลงทุน

สรุป

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ) จัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม สามารถอ่านและดาวน์โหลดได้ มีบริการยืม-คืนด้วยตนเอง และทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพและทันสมัย 2. ด้านราคา (อัตราค่าบริการ) กำหนดอัตราค่าบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลภายนอกเท่ากับสมาชิก ลดอัตราค่าเข้าใช้บริการห้องสมุด มีการยืดหยุ่นอัตราค่าปรับ และปรับลดเงินค่าประกันหรือค่าสมาชิกสมทบเพื่อให้ผู้ใช้ภายนอกมีโอกาสได้เรียนหนังสือมากขึ้น 3. ด้านสถานที่ ขยายเวลาในการให้บริการ มีป้ายบอกที่ตั้งของห้องสมุด สามารถเข้าใช้ได้สะดวก และจัดให้มีการสื่อสารกับผู้ใช้หลายช่องทาง 4. ด้านการส่งเสริมการใช้ จัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัล จัดทำคู่มือหรือแผ่นพับแนะนำห้องสมุดด้วยกระดาษพิมพ์ที่สีสวยงาม และพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้ทันสมัย 5. ด้านบุคลากร พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ จัดอบรมพัฒนาบุคลิกภาพและการให้บริการ และจัดประกวดขวัญใจผู้ใช้บริการ 6. ด้านสภาพทางกายภาพ เตรียมโต๊ะและเก้าอี้ให้เพียงพอ จัดพื้นที่สำหรับผู้ใช้โทรศัพท์มือถือโดยเฉพาะ มีมุมสปา มีกลิ่นหอมและบริการนวดเพื่อผ่อนคลาย และ 7. ด้านกระบวนการ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการยืม –คืน เช่น กำหนดเวลาในการให้บริการ มีการยืม – คืน ด้วยตนเองและลดขั้นตอนการยืม-คืน และปรับลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบต่าง เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารห้องสมุดและผู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุกสู่ชุมชนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ควรสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการบริการสารสนเทศเชิงรุกแก่บุคลากรทุกฝ่ายของห้องสมุด อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญและประโยชน์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุก ก่อให้เกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การให้ความทุ่มเทในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และประชาสัมพันธ์ห้องสมุดและกิจกรรมบริการให้ชุมชนรับทราบชัดเจนและทั่วถึงทุกช่องทางทั้งสื่ออินเทอร์เน็ต วิทยุมหาวิทยาลัย และสื่ออื่น ๆ เพื่อเป็นข้อมูลตัดสินใจและเชิญชวนให้ชุมชนเข้ามาใช้บริการ รวมทั้งสรรหานักอ่านในชุมชนตั้งชมรมนักอ่านเป็นสมาชิกพิเศษของห้องสมุดแต่ละสถาบันจะช่วยเป็นเครือข่ายประชาสัมพันธ์และสื่อความประสงค์ของชุมชนเพื่อลดช่องว่างหรือความห่างเหินและเป็นศูนย์กลางแหล่งสารสนเทศที่ชุมชนเข้าถึงสะดวกและพึ่งพาได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาการนำแนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศเชิงรุกไปทดลองใช้จริงแล้วประเมินผลการใช้งานพร้อมมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย

เอกสารอ้างอิง

ขวัญชนก วิริยกุลโอภาศ, กัณฐ์ธนาศิลป์ ธนูศร, ผกาทิพย์ ชูชาติ และบุญฤทธิ์ คงลำพูน. (2557) *ความต้องการสารสนเทศและแนวพัฒนาการบริการสารสนเทศสู่ชุมชน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ* (รายงานผลการวิจัย). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์. (2548). *สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า*. ชลบุรี : คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทัดดาว พรมหู มาลี ใจตั้ง และกาญจนา แดนรักษ์. (2561). บริการเชิงรุก. *วารสารพูลิเน็ต*, *5*(1), 172-177.

ทิศากร ศิริพันธุ์เมือง. (2560). รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร. *วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย* 10(2), 55-67.

นูรีดา จะปะกียา. (2555). *แนวโน้มการจัดบริการห้องสมุดในทศวรรษหน้าของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้* (รายงานการวิจัย). ยะลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

บุหลัน กุลวิจิตร. (2558). การใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, *8*(1), 868-886.

ปรัชญนันท์ นิลสุข และทิพภากร รังคสิริ. (2551). การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยกลยุทธ์การตลาด : กรณีศึกษา. *วารสารวิทยบริการ*, *19*(1), 13-22.

ภาษิณี ปานน้อย. (2553). *การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรัญญา ภทัรสุข. (2545). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วราพรรณ อภิศุภะโชค. (2554). *การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ : โอ เอส พริ้นติ้ง เฮาส์.

สุนี เลิศแสวงกิจ และ พิศิษฐ์ กาญจนพิมาย. (2550). *ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ*. กรุงเทพฯ : วังอักษร.

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข. (2550). *ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการในห้องสมุด* (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

อาริยา เขียวรัตน์, ทัศนา หาญพล, พัชรี ผลโยธิน และ ชำนาญ เชาวกีรติพงศ์. (2560). การใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนของครูปฐมวัย โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ. *วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 49*(10), 46-62.

De Saez, E. E. (1993). *Marketing concepts for libraries and information services*. London: Library Association Publishing.

Donohue, Joseph C. (1976). *Community Information Services: A Proposed Definition*. In S. K. Martin, ed. Community Information Politics; Proceedings 39th ASIS Annual Meeting, Vol. 13, American Society for Information Science, 1976.

Kaur, A. & Rani S., (2008). Marketing of information services and products in university libraries of Punjab and Chandigarh (India): An attitudinal assessment of library professionals. *Library Management, 29*(6/7), 515-537.

Xia,.D.Z (2009). Marketing library services through facebook group. *Library Management, 30*(6), 469-478.