

การเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

The value-added of Information and Services in the University Libraries

สุทามาส คัสคูต*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการของห้องสมุด รวมทั้งปัญหาในการดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดำเนินงานเพิ่มมูลค่าสารสนเทศ โดยดำเนินงานจัดหาสารสนเทศด้วยวิธีการจัดซื้อ ให้ผู้ใช้บริการสามารถคัดเลือก เสนอแนะสารสนเทศได้ตามความต้องการ มีการจัดหาสารสนเทศหลากหลายให้เหมาะสมกับประเภทของผู้ใช้ มีบริการศูนย์ความรู้และสารสนเทศเฉพาะทางและสาขา มีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นสารสนเทศให้เข้าถึงง่าย และมีการกำหนดนโยบายนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาและจัดการสารสนเทศ ด้านการดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าบริการสารสนเทศ มีการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการดำเนินงานบริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าทางโทรศัพท์ มีการให้คำปรึกษาและแนะนำการสืบค้น มีการประชุมพิเศษทุกปีการศึกษาของสถาบันมีการเพิ่มจำนวนจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต (access points) ให้ครอบคลุมและทั่วถึง มีบริการแจ้งข่าวสารที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับบริการและกิจกรรมของห้องสมุดด้วยช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น ส่ง SMS ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จดหมายข่าว แผ่นพับโบชัวร์ บอร์ดประกาศ เว็บไซต์ Social Media ต่าง ๆ เช่น Facebook Twitter YouTube และ Line เป็นต้น ส่วนปัญหาในการดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลเปรียบเทียบปัญหาในการดำเนินการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการ จำแนกตามประเภท มหาวิทยาลัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สถาบันต่างกัน มีระดับปัญหาด้านนโยบายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพฤติกรรมการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานต่างกันมีระดับปัญหาไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การเพิ่มมูลค่า, สารสนเทศและบริการ, ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

Abstract

In this thesis, the researcher examines the operational increase in the value of information and services provided by university libraries and operational problems. Findings are as follows operationally University libraries increased the value of information through providing information by means of procuring information. Users could select and recommend the procurement of the information they

* นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

needed. The provision of variegated information is appropriate in view of the various types of information users. Databases are constructed which enable to information retrieval accessibility. A policy has been adopted to the end of using information technology in the development and management of information. The researcher found that operationally university libraries increase the value of information services. The services of borrowing and returning of information resources have become increasingly efficient such as the phone answering services. Counseling services are provided, as are retrieval recommendations. An orientation is arranged every academic year. There is an increase in the number of access points such that they cover all areas. Notification library services and activities are provided to users via a various communication approaches such as short message service (SMS), mobile phone, e-mail, newsletters, brochures, notice boards, and websites on social media such as Facebook, Twitter, YouTube, Line, and others. In studying the operational problems involved in increasing the value of information and information services provided by university libraries, the researcher found that university libraries exhibited operational problems in the course of increasing the value of information and services in an overall picture at a moderate level. In comparing operational problems involving increasing the value of information and services as classified by type of university, the researcher found that the persons performing work in the information services at different university libraries displayed concomitant differences in the level of problems encountered in the aspect of policy at the statistically significant level of .05. However, differences in educational level, work experience, and work position did not correspond to concomitant differences in the level of problems encountered.

Keyword: Value-added, Information and Services, University Library Services

บทนำ

สารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคม โดยเฉพาะด้านการศึกษา สถาบันการศึกษาทุกแห่งต้องการพัฒนาให้ผู้เรียนเป็นผู้ใฝ่การเรียนรู้ตลอดชีวิต มีวิธีการคิดอย่างมีวิจารณญาณ คิดเป็น ทำเป็น และฝึกการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อเป็นพลเมืองที่ดีและมีคุณภาพของสังคม ดังนั้นสารสนเทศมีความสำคัญที่จะทำให้การจัดการศึกษามุ่งบรรลุเป้าหมาย (สุจิน บุตรดีสุวรรณ, 2550, หน้า 75) สารสนเทศยังถูกจัดให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและความจำเป็นไม่น้อยกว่าทรัพยากรอื่น ๆ ที่นำไปสู่ความสำเร็จของการทำกิจกรรมทางสังคม วัฒนธรรม การเมือง และเศรษฐกิจ (เอื้อน ปิ่นเงิน, ม.ป.ป.) ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ ส่งเสริมทักษะความรู้ในการทำงาน คนส่วนใหญ่ต้องพึ่งพาและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศที่ดี การได้รับสารสนเทศที่ดี มีคุณภาพ มีความถูกต้องในรูปแบบที่ใช้สะดวก ตรงกับความต้องการของบุคคล เหมาะสมกับเวลาเป็นสิ่งจำเป็นมากทำให้ไม่ต้องสิ้นเปลืองทรัพยากร ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน

และที่สำคัญที่สุดคือ สารสนเทศที่ไม่เหมาะสมอาจเป็นเหตุให้บุคคลตัดสินใจและดำเนินการในสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใด ๆ ต่อการดำเนินงาน ในทางตรงกันข้ามสารสนเทศที่ถูกต้องและเหมาะสมอาจนำไปสู่แนวทางใหม่ในการวิจัย การพัฒนา และการดำเนินการด้านต่าง ๆ ของกิจการได้ (อารี ชื่นวัฒนา, 2546, หน้า 5)

แหล่งสารสนเทศได้มีการรวบรวมหนังสือ วารสาร ต้นฉบับตัวเขียนหรือ อุปกรณ์ โสตทัศน วัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และมีการจัดอย่างเป็นระเบียบ มีบรรณารักษ์เป็นผู้บริหารและดำเนินงาน สถาบันสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อสังคม เนื่องจากเป็นสถานที่สงวนรักษาและถ่ายทอดวัฒนธรรม ให้ความรู้ ข่าวสาร ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า วิจัย เสริมสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จรโลงใจ อีกทั้งยังเป็นสถานที่ปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเสริมสร้างความเป็นประชาธิปไตย (พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์ และคณะ, 2551, หน้า 24-25) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย (ดวงกมล อุ้นจิตติ, 2550, หน้า 7) มีจุดประสงค์เพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าหาความรู้ของนักศึกษา และเป็นแหล่งส่งเสริมพัฒนาการด้านวิชาการให้นักศึกษานักวิชาการและอาจารย์ได้ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งเป็นแหล่งในการวิจัยและเป็นศูนย์กลางการติดต่อประสานงานด้านวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยต่าง ๆ (เจริญขวัญ แพรกทอง, 2547, หน้า 28)

หัวใจหลักของงานห้องสมุด คือ การบริการสารสนเทศ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2547, หน้า 119) ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานของห้องสมุด แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ (1) บริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการยืมคืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด และบริการถ่ายเอกสาร และ (2) บริการเฉพาะ ประกอบด้วย บริการจัดทำบรรณนิวารสารและสารระสังเขป บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย บริการหนังสือจอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการค้นคืนจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการอินเทอร์เน็ต และบริการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (รุ่งฤดี อภิวัฒน์สร และคนอื่น ๆ, 2550, หน้า 13-15) ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ต้องการในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

การให้บริการของห้องสมุดที่ผ่านมานั้นอยู่ในลักษณะแบบดั้งเดิม (traditional library) ที่มุ่งเน้นการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไว้ในอาคารสถานที่เพื่อการค้นคว้าโดยเฉพาะ โดยผู้ใช้บริการจะต้องเข้ามายังห้องสมุดด้วยตนเอง และจัดให้มีบริการตามที่ใช้ร้องขอเท่านั้น ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เท่าที่ควร ประกอบกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปทีละเล็กละน้อยหรือช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศที่ตนรู้สึกว่าจะสามารถเข้าถึงได้มากกว่าหนึ่งทางที่สะดวกและง่ายที่สุดเสมอ ซึ่งการให้บริการของห้องสมุดถูกเผชิญและท้าทายด้วยการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้และพัฒนาสื่อรูปแบบใหม่ ๆ เป็นจำนวนมาก โดยสื่อที่เป็นที่นิยมของคนสมัยใหม่ คือ สื่อดิจิทัล ที่สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว สามารถตอบรับการ

ใช้งานได้ตามความต้องการของผู้ใช้ มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา ทำให้ข้อจำกัดในการเลือก และเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ลดลงและหมดไป ปัจจัยเหล่านี้เป็นสาเหตุที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้อ่านามากขึ้น สามารถเลือกใช้บริการสารสนเทศในรูปแบบที่แตกต่างและจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย ในขณะที่ผู้ใช้ที่เลือกมาใช้บริการห้องสมุดก็จะมาพร้อมกับความคาดหวังในด้านการบริการ ประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับจากบรรณารักษ์ ที่ให้บริการจะส่งเสริมให้ผู้มีความภักดี และทำให้เกิดแนวโน้มการใช้บริการซ้ำอีกต่อไปเรื่อย ๆ ในทางตรงกันข้าม ประสบการณ์ที่ไม่ดีนั้นอาจทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการแหล่งสารสนเทศในรูปแบบอื่น ๆ เมื่อผู้ใช้บริการลดลงจะส่งผลต่อการประเมินคุณภาพและการพิจารณาการจัดสรรงบประมาณของห้องสมุด (สุพิริยา บุญรัตน์, 2550, หน้า 34; กนกวรรณ บัวงาม, 2551, หน้า 36) รวมถึงแหล่งรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ อย่างเช่น search engines ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เชื่อว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยขจัดปัญหาในการค้นและรับสารสนเทศได้ เนื่องจากเป็นเครื่องมือสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในฐานะที่เป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ สืบค้นข้อมูลได้ในปริมาณมาก (ทัศนีย์ สุดาจันทร์, ภรณ์ ศิริโชติ และ กุลธิดา ท้วมสุข, 2545, หน้า 74) ก็ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีบทบาทต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก

อีกทั้งหน้าที่สำคัญของห้องสมุด ในด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยของสถาบัน ห้องสมุดบางแห่งอาจพบว่า อาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาของสถาบัน ไม่คิดว่าห้องสมุดมีความจำเป็น ผู้ใช้บริการเหล่านี้อาจไม่ทราบว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกเรียกใช้ตามที่ต้องการนั้น เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดมาให้ หรือบางที่อาจจะรู้แต่ไม่สนใจ (มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ, 2553, หน้า 5) ซึ่งทำให้จำนวนผู้ใช้บริการลดน้อยลงไปเรื่อย ๆ ห้องสมุดถูกลดบทบาทและหน้าที่ลง ผู้ใช้บริการไม่ตระหนักรู้ถึงความสำคัญของห้องสมุด มองไม่เห็นคุณค่าของทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้ ดังนั้น การนำเสนอสารสนเทศและบริการที่เป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับสารสนเทศและบริการของห้องสมุดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น องค์กรจะต้องมีการบริหารจัดการ การนำเสนอหรือส่งมอบคุณค่าแก่ผู้ใช้บริการโดยการสร้างมูลค่าหรือเพิ่มคุณค่าของสารสนเทศและบริการให้สูงขึ้น หรือการเสนอผลประโยชน์สูงสุดที่ผู้ใช้บริการต้องการ สร้างความสะดวกสบาย สร้างความรู้สึกที่ดี บริการที่รวดเร็ว ทันใจและดีกว่า (พินพิสนีย์ พรหมศิริ, 2547, หน้า 5) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มุ่งให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน และการคาดการณ์ความต้องการของผู้ใช้บริการที่พึงมีในอนาคต และการสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ที่สามารถดำเนินการได้ทุกขั้นตอนตั้งแต่การเข้าถึงบริการ คุณภาพของการบริการ การลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ รวมถึงระยะเวลาที่ให้บริการและกระบวนการอื่น ที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าให้แก่ผู้ใช้บริการได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553, หน้า 4) ซึ่งการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศและบริการควรมุ่งเน้นที่การพัฒนาและการยกระดับคุณลักษณะของสารสนเทศและบริการ จะทำให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงคุณค่าที่จะได้รับจากห้องสมุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นองค์กรและหน่วยงานที่รวบรวมสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ นักวิจัย ตลอดจนเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ของบุคคลทั่วไป การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษา การดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการ และปัญหาในการดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้มีความตระหนักถึงความสำคัญของการเพิ่มมูลค่า และปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการ เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการได้อย่างเหมาะสมและได้ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณคุณลักษณะกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรที่รับผิดชอบงานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบจากตาราง Krejcie and Morgan (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 43) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 101 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาเกี่ยวกับดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการ ปัญหาของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการสารสนเทศ ในดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยสอบถามผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการสารสนเทศของห้องสมุด จำนวน 101 คน โดยแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยได้ทดสอบเครื่องมือ ด้วยการหาความเที่ยงตรง นำไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา คือ ประชากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และทดสอบความเชื่อมั่น ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ 0.9766 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสูง สามารถนำไปใช้เป็นแบบสอบถามได้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วประเทศจำนวน 101 แห่ง ห้องสมุดละ 1 ชุด และได้รับกลับคืนมาจำนวน 92 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.08 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ โดยข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การดำเนินงานการเพิ่มมูลค่า

สารสนเทศและบริการสารสนเทศ ปัญหาในการดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าร้อยละ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F test (One-Way Analysis of Variance--ANOVA) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's test)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีสังกัดเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ และเป็นมหาวิทยาลัยเอกชน ส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์ระดับปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำงานใกล้เคียงกันคือ ช่วง 1-5 ปี รองลงมา เป็นช่วง 10-17 ปี และช่วง 6-9 ปี

การวิจัยเรื่อง การเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศของห้องสมุดนั้น เป็นการดำเนินการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในการจัดการสารสนเทศ ด้วยการเสนอผลประโยชน์ที่มีคุณค่า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด จากปรัชญาวิชาชีพบรรณารักษ์ 5 ข้อของ Ranganathan และตามแนวความคิดของ Rubin (2010, pp. 407-410) ดังนี้

1. หนังสือมีไว้ใช้ประโยชน์ (books are for use) หมายถึง สารสนเทศในห้องสมุดจะให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้ ความคิด ความจริงโลงใจ หรือความบันเทิง
2. หนังสือมีไว้สำหรับผู้ใช้ทุกคน (books are for all) หมายถึง แต่ละคนมีสารสนเทศที่ตนจะอ่าน ห้องสมุดจะต้องพยายามจัดหาสารสนเทศ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. หนังสือทุกประเภทมีผู้อ่าน (every book its reader) หมายถึง สารสนเทศทุกประเภทมีผู้อ่าน ห้องสมุดจะต้องพยายามช่วยให้สารสนเทศทุกประเภทในห้องสมุดได้มีผู้อ่านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. ประหยัดเวลาของผู้อ่าน (save the time of the reader) หมายถึง พยายามหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ผู้ใช้พบสารสนเทศที่ต้องการ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
5. ห้องสมุดมีการพัฒนาและเติบโต (the library is growing organism) หมายถึง สารสนเทศต้องมีการเติบโต ห้องสมุดจะต้องพยายามพัฒนาสารสนเทศเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ

การดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดำเนินงานเพิ่มมูลค่าสารสนเทศ ด้านสารสนเทศมีไว้เพื่อการใช้ (books are for use) พบว่า การดำเนินงานจัดหาสารสนเทศ มีจำนวนสูงสุด โดยดำเนินงานจัดหาสารสนเทศด้วยวิธีการจัดซื้อ มีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ การขอรับบริจาค ด้านหนังสือมีไว้สำหรับผู้ใช้ทุกคน (books are for all) พบว่า การดำเนินงานให้ผู้ใช้บริการสามารถคัดเลือก เสนอแนะสารสนเทศตามความต้องการ มีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ จัดงานมหกรรมหนังสือ (Book fair) เชิญร้านหนังสือมาแสดงหนังสือ ให้ผู้ใช้บริการเลือก ด้านสารสนเทศทุกประเภทมีผู้อ่าน (every book its reader) พบว่า การดำเนินงานจัดหาสารสนเทศ หลากหลายให้เหมาะสมกับประเภทของผู้ใช้ มีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ จัดหาสารสนเทศแต่ละประเภท

ให้เพียงพอกับประเภทของผู้ใช้ ส่วนในด้านการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศ collections เฉพาะด้าน บริการ ศูนย์ความรู้และสารสนเทศเฉพาะทางและสาขา มีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ บริการสารสนเทศจดหมายเหตุ ด้านการประหยัดเวลาผู้อ่าน (save the time of reader) พบว่า การดำเนินงานจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นสารสนเทศให้เข้าถึงง่าย มีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ ปรับปรุง เพิ่มเติม การลงรายการในระบบห้องสมุดอัตโนมัติบางรายการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ด้านห้องสมุดมีการพัฒนาและเติบโต (a library is growing organism) พบว่า การดำเนินงานกำหนดนโยบายนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาและจัดการสารสนเทศ มีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ พัฒนาสารสนเทศให้ทันสมัยและทันยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง

การดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดำเนินงานเพิ่มมูลค่าการให้บริการสารสนเทศ ด้านการบริการยืม-คืน พบว่า ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ บริการยืมต่อ ตรวจสอบการยืมด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านการบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ มีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ ใช้โปรแกรมสนทนาออนไลน์ หรือ Social Media ต่าง ๆ เช่น Facebook Line เป็นต้น ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ พบว่า ให้คำปรึกษาและแนะนำการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งทรัพยากรประเภทต่าง ๆ มีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ ให้คำแนะนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการวิจัย ด้านการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ พบว่า ปฐมนิเทศทุกปีการศึกษาของสถาบัน มีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ มีการจัดสอนการใช้ห้องสมุดเป็นรายวิชาหนึ่งของหลักสูตร ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ พบว่า เพิ่มจำนวนจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต (access points) ให้ครอบคลุมและทั่วถึง มีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ มีหน้าเว็บเพจที่สามารถเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ได้เป็นจำนวนมาก ด้านบริการเสริมสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า บริการแจ้งข่าวสาร ที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับบริการและกิจกรรม ของห้องสมุดด้วยช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น ส่ง SMS ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จดหมายข่าว แผ่นพับโบชัวร์ บอร์ดประกาศ เว็บไซต์ Social media ต่าง ๆ เช่น Facebook Twitter YouTube Line เป็นต้น มีจำนวนสูงสุด รองลงมา คือ การจัดกิจกรรม (event) เพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เช่น ตอบคำถามชิงรางวัล อ่านสะสมแต้ม เกมสัการแข่งขันค้นคว้าสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ กิจกรรมการประกวดต่าง ๆ

ปัญหาการดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีปัญหาในการดำเนินงานเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการ สารสนเทศ ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านนโยบายอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการจัดการสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบาย ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย ยกเว้น การวางแผนกลยุทธ์เพื่อนำมาใช้ในการ

ดำเนินงาน การเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ นโยบายเกี่ยวกับการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการไม่ชัดเจน ด้านสารสนเทศ พบว่า ด้านการจัดการสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อจำกัดด้านกฎหมายลิขสิทธิ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านการบริการสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และระดับน้อยพอ ๆ กัน โดยความทันสมัยของสารสนเทศที่จัดไว้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านบุคลากร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการจัดการสารสนเทศ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านการบริการสารสนเทศ บุคลากรขาดทักษะในด้านภาษาต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ภาพรวมและรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่รองรับกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาตามลำดับ คือ ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยใช้ในการพัฒนาสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบสื่อดิจิทัล ด้านผู้ใช้บริการ พบว่า ภาพรวมและรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย ผู้ใช้บริการขาดความรู้ในการใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการไม่รู้และไม่สนใจสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ พบว่า ภาพรวมและรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยขาดบุคลากรที่ช่วยสนับสนุนในการจัดบริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย

เปรียบเทียบปัญหาในการดำเนินการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการ จำแนกตามประเภทมหาวิทยาลัย

ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีสังกัดต่างกันมีระดับปัญหาแตกต่างกันในด้านนโยบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีระดับปัญหาไม่แตกต่างกัน

ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกันมีระดับปัญหาไม่แตกต่างกัน

ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีระดับปัญหาไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดำเนินงานเพิ่มมูลค่าสารสนเทศ ด้านสารสนเทศมีไว้เพื่อการใช้ (books are for use) พบว่า การดำเนินงานจัดหาสารสนเทศ มีจำนวนสูงสุด โดยดำเนินงานจัดหาสารสนเทศด้วยวิธีการจัดซื้อ มีจำนวนสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพิณี คำสงค์ (2555) ที่พบว่า การจัดหาสารสนเทศเข้าห้องสมุดส่วนใหญ่ด้วยวิธีการซื้อ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะตามหลักของ Ranganathan ห้องสมุดต้องมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ทั้งสิ่งสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ โดยการจัดระเบียบสารสนเทศที่ดี ส่งเสริมให้มีบริการเข้าใช้อย่างทั่วถึง และต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ตลอดเวลา ดังนั้นการจัดหาด้วยวิธีการซื้อจะทำให้สามารถคัดเลือกสารสนเทศได้หลากหลายและตรงตามความต้องการของผู้ใช้และประเภทของผู้ใช้

ด้านหนังสือมีไว้สำหรับผู้ใช้ทุกคน (books are for all) พบว่า การดำเนินงานให้ผู้ใช้บริการสามารถคัดเลือก เสนอแนะสารสนเทศตามความต้องการ มีจำนวนสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพิณี คำสงค์ (2555) พบว่า การจัดหาสารสนเทศเข้าห้องสมุดส่วนใหญ่ด้วยวิธีการซื้อตามที่ผู้ใช้เสนอ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดจะต้องเป็นแหล่งคัดสรรหนังสือที่มีประโยชน์และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจึงต้องสรรหาทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญ และตรงต่อความต้องการในการนำไปใช้

ด้านสารสนเทศทุกประเภทมีผู้อ่าน (every book its reader) พบว่า การดำเนินงานจัดหาสารสนเทศหลากหลายให้เหมาะสมกับประเภทของผู้ใช้ มีจำนวนสูงสุด ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ โชติกา ประพฤทธิกุล (2548) พบว่า ปัจจัยที่ใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ คือ ความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของคณะและความต้องการของคณาจารย์ในการสอนและวิจัย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดจะต้องเป็นแหล่งคัดสรรหนังสือที่มีประโยชน์และตรงต่อประเภทของผู้ใช้บริการ

ด้านการประหยัดเวลาผู้อ่าน (save the time of reader) พบว่า การดำเนินงานจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นสารสนเทศให้เข้าถึงง่าย มีจำนวนสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ คุณค่าด้านบริการ (services value) ที่เป็นคุณค่าเสริมทำให้คุณค่าหลักของตัวผลิตภัณฑ์มีคุณค่ามากขึ้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดต้องสร้างประสิทธิภาพ และคุณภาพในการบริการ ให้ผู้ใช้บริการได้หนังสืออย่างสะดวกรวดเร็ว ให้เกิดกับผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการสร้างฐานข้อมูลให้เข้าถึงง่าย สะดวกต่อการค้นหา สืบค้นแบบหลาย ๆ ฐานข้อมูลได้พร้อม ๆ กัน เพื่อประหยัดเวลาในการค้นหา

ด้านห้องสมุดมีการพัฒนาและเติบโต (the library is growing organism) พบว่า การดำเนินงานกำหนดนโยบายนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาและจัดการสารสนเทศ มีจำนวนสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยา ชูโตศรี (2550) พบว่าการดำเนินงานด้านกลยุทธ์ ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเชื่อมโยงข้อมูลในเรื่องเดียวกันมารวมไว้ในเว็บไซต์เดียวกันเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลเสมือน

ไปใช้ข้อมูลในห้องสมุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดต้องมีการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้วย ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงในด้านการจัดการ วิธีการจัดเก็บ การเข้าถึงแหล่งความรู้รวมถึงเครื่องมือทางสารสนเทศที่สามารถเอื้ออำนวยต่อผู้ใช้บริการ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตของบุคคลนั้น ๆ

การดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ด้านการบริการยืม-คืน พบว่า ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีจำนวนสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะงานบริการยืม-คืนเป็นงานหลักของห้องสมุดที่บริการและส่งเสริมการใช้สารสนเทศให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

ด้านการบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ มีจำนวนสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันเป็นยุคของโทรศัพท์ ทุกคนมีโทรศัพท์ใช้และการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อ

ในการเข้าถึงสารสนเทศ พบว่า การให้คำปรึกษาและแนะนำการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งทรัพยากรประเภทต่าง ๆ มีจำนวนสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการเข้าถึงทรัพยากรของห้องสมุดมีความซับซ้อน ถ้าผู้ใช้ไม่เข้าใจจะไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ด้านการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ พบว่า ปทุมนิเทศทุกปีการศึกษาของสถาบัน มีจำนวนสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ สมชีพ ทองรักษ์ (2555) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการกิจกรรมแนะนำและปทุมนิเทศการใช้ ห้องสมุด และที่กุลธิดา ท้วมสุข จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ และกันยารัตน์ เถวียงเช่น (2554) พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญของรูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน ห้องสมุดต้องมีการจัดการสอนหรือการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองหรือทักษะการเรียนรู้ให้บัณฑิตนักศึกษา ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการปทุมนิเทศจะช่วยให้ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใหม่ได้รู้จักห้องสมุด และบริการของห้องสมุด

ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ พบว่า เพิ่มจำนวนจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต (access points) ให้ครอบคลุมและทั่วถึง มีจำนวนสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดต้องสร้างประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ ให้ผู้ใช้บริการได้หนังสืออย่างสะดวกรวดเร็ว ให้เกิดกับผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ จุราภรณ์ จิตต์พรหม (2546) ที่พบว่า การเข้าถึงของผู้ใช้บริการ คือ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของห้องสมุด โดยจะเป็นการเข้าถึงข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ด้านบริการเสริมถึงอำนวยความสะดวก พบว่า บริการแจ้งข่าวสาร ที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับบริการและกิจกรรม ของห้องสมุดด้วยช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น ส่ง SMS ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จดหมายข่าว แผ่นพับ โบชัวร์ บอร์ดประกาศ เว็บไซต์ Social Media ต่าง ๆ เช่น Facebook Twitter YouTube Line เป็นต้น มีจำนวนสูงสุด สอดคล้องกับ กมลทิพย์

ณ สงขลา (2555) ที่พบว่า Social Media คือช่องทางที่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้ในการสื่อสารกับผู้ใช้ โดยการใช้ Facebook ในการประชาสัมพันธ์บริการกิจกรรมห้องสมุดมากที่สุด และ กุลธิดา ท้วมสุข จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ และ กันยารัตน์ เควียเช่น (2554) ซึ่งรูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านการบริการของห้องสมุดควรจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ใช้บริการหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อคอยแจ้งเตือน หรือแจ้งข่าวอย่างสม่ำเสมอ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็น เพราะ ปัจจุบันสื่อเหล่านี้เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน ทำให้สามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเงินและเวลา และเป็นบริการเชิงรุกที่ถึงตัวผู้ใช้โดยตรง

ปัญหาในการดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ด้านนโยบาย พบว่า การวางแผนกลยุทธ์เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะการนำแผนกลยุทธ์มาใช้เป็นเรื่องที่ทำได้ยาก

ด้านสารสนเทศ พบว่า ด้านกฎหมายลิขสิทธิ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ เป็นปัญหาที่ทำให้การผลิตและเผยแพร่สารสนเทศของห้องสมุดมีข้อจำกัด อาจถูกฟ้องว่าละเมิดลิขสิทธิ์ ด้านบุคลากร พบว่า ด้านการบริการสารสนเทศ บุคลากรขาดทักษะในด้านภาษาต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะห้องสมุดยังไม่มียุทธศาสตร์และกลไกในการส่งเสริมและพัฒนาบรรณารักษ์และทีมงานให้มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยของ กุลธิดา ท้วมสุข จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ และกันยารัตน์ เควียเช่น (2554) ซึ่งเสนอให้มีระบบและกลไกดังกล่าว

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่รองรับกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการบางส่วนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไม่ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

ด้านผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการขาดความรู้ในการใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิวัลย์ สีน้อย (2545) พบว่า ผู้ใช้บริการในระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ และไม่ทราบว่ามีความรู้ รวมถึงความไม่เข้าใจในคำสั่งการสืบค้นฐานข้อมูล ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็น เพราะการใช้ฐานข้อมูลมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และแต่ละฐานข้อมูลมีวิธีการใช้และการเข้าถึงแตกต่างกัน

ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ พบว่า ขาดบุคลากรที่ช่วยสนับสนุนในการจัดบริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะโครงสร้างการบริหารงานบุคคลไม่มีตำแหน่งประชาสัมพันธ์โดยตรง ห้องสมุดส่วนใหญ่มีแต่บรรณารักษ์ ซึ่งไม่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์

การเปรียบเทียบปัญหาในการดำเนินการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการ จำแนกตามประเภทสถาบัน

ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สถาบันต่างกันมีระดับปัญหาด้านนโยบาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะขนาดของห้องสมุดและการบริหารห้องสมุดของรัฐกับของเอกชนมีความแตกต่างกัน

ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน และตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับปัญหาไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามหลักการจัดการในองค์กรของสูนีย์ กาศจำรุณ (2552, หน้า 35-45) ซึ่งห้องสมุดส่วนใหญ่มีการบริหารองค์กรแบบรวมอำนาจ ดังนั้นการบริหารจัดการและนโยบายของห้องสมุด อำนาจในการบริหารสั่งการจะมาจากผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ และตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงไม่มีผลต่อการดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

ด้านการบริหารจัดการ

ผู้บริหารและบรรณารักษ์ ควรตระหนักถึงความสำคัญของการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปวางแผนกลยุทธ์และกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนในการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการ ให้มีประสิทธิภาพเต็มที่และเกินความคาดหวัง เพื่อดึงดูดและรักษาจำนวนผู้ใช้บริการให้ยังคงอยู่ เห็นความสำคัญ และใช้ประโยชน์สารสนเทศและบริการของห้องสมุดได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

ด้านสารสนเทศ

1. ด้านการจัดหาสารสนเทศ การดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเร่งด่วน โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จ ด้วยการกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยดำเนินการในด้านนี้ มีจำนวนน้อย แต่วิธีดำเนินการนี้มีประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการ ดังนั้นหน่วยงานมหาวิทยาลัยจึงควรสนับสนุนให้มีการดำเนินงานในด้านนี้มากขึ้น นอกจากนี้ วิธีการจัดหาด้วยวิธีการผลิตขึ้นเองมีจำนวนน้อย ดังนั้นห้องสมุดควรมีนโยบายและงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากรผลิตสารสนเทศขึ้นเอง ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์และมีผลงานทางวิชาการ

2. ด้านการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศ collections เฉพาะด้าน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานน้อย ห้องสมุดควรมีการสนับสนุนให้มีการดำเนินงานในด้านนี้ เพราะเป็นการจัดบริการให้ตรงตามกลุ่มผู้ใช้

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. การรับสมัครสมาชิกสัญจรนอกห้องสมุด มีการดำเนินงานเป็นจำนวนน้อย แต่การรับสมัครสมาชิกนอกห้องสมุดเป็นวิธีการบริการเชิงรุก ที่สามารถเพิ่มจำนวนสมาชิกได้ ในปัจจุบันห้องสมุดต้องแข่งขันกับหน่วยงานบริการสารสนเทศอื่น ๆ เช่น Google เป็นต้น ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการบริการเชิงรุก เพื่อหาสมาชิกเข้าห้องสมุด

2. การบริการสืบค้นบนมือถือ มีการดำเนินการน้อย ห้องสมุดควรมีการพัฒนาในด้านนี้ เพราะในปัจจุบันผู้ใช้ห้องสมุดมีโทรศัพท์มือถือทุกคน ดังนั้นบริการสืบค้นสารสนเทศห้องสมุดบนมือถือจะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น

ด้านปัญหาการดำเนินงานการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการสารสนเทศ

ปัญหาด้านผู้ใช้บริการ มีปัญหามากที่สุด ทั้งในด้านการใช้บริการขาดความรู้ในการใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศ และผู้ใช้บริการไม่รู้และไม่สนใจสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ห้องสมุดควรมีการสอนการใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศ และมีการประชาสัมพันธ์สารสนเทศและบริการมากขึ้น อาจต้องนำการบริการเชิงรุกมาใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการประเมินมูลค่าสารสนเทศและบริการ โดยผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ควรมีศึกษาองค์ประกอบของการเพิ่มมูลค่าสารสนเทศและบริการของห้องสมุด เพื่อกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินมูลค่าสารสนเทศและการบริการของห้องสมุด

เอกสารอ้างอิง

- กมลทิพย์ ณ สงขลา. (2555). *การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กุลธิดา ท้วมสุข, จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ และกันยารัตน์ เคเวียเช่น. (2554). *รายงานการวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จริยา ชูโตศรี. (2550). *รูปแบบการบริหารงานห้องสมุดสาธารณะที่มีชีวิตสังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ.
- จรรยาภรณ์ จิตต์พรหม. (2546). *แนวโน้มในการจัดบริการห้องสมุดในทศวรรษหน้าของสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เจริญขวัญ แพรกทอง. (2547). *เที่ยวท่องห้องสมุด*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เวลาคี.
- โชติกา ประพฤทธิกุล. (2548). *การดำเนินงานห้องสมุดวิศวกรรมศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดวงกมล อุ้นจิตติ. (2550). *ความรู้เรื่องสารสนเทศ*. ใน *เอกสารการสอนสารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า* (หน้า 1-14). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทัศนีย์ สุดาจันทร์, ภรณ์ ศิริโชติ และกุลธิดา ท้วมสุข. (2545). *การศึกษาเปรียบเทียบ Search Engines บนอินเทอร์เน็ต*. *บรรณารักษ์และสารนิเทศศาสตร์ มข.*, 20(2), 74-79.
- น้ำทิพย์ วิชาวิน. (2547). *การใช้ห้องสมุดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- พินพัสนีย์ พรหมศิริ. (2547, มกราคม 1). *กลยุทธ์การตลาด สำหรับยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง*. *ประชาชาติธุรกิจ*, หน้า 5.
- พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์ และคณะ. (2551). *การใช้ห้องสมุด* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมพินี คำสงค์. (2555). *การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ. (2553). *ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในอนาคต*. *โดมทัศน์*, 31(1), 3-11.
- มะลิวัลย์ สีน้อย. (2549). *การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รุ่งฤดี อภิวัฒน์สร, ชุตินา น่วมจิตร, สุรวงศ์ ศรีสุวัจนริย์, พนิดา สมประจบ, ทิฐิมา ฐิติภูมิเดชา, สายฝน บุญ
และคนอื่น ๆ. (2550). *ห้องสมุดและสารนิเทศเพื่อการศึกษาครั้งใหม่*. กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิล
เอ็ดดูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, อองอาจ ปทะวานิช, ปณิศา มีจินดา, จิระวัฒน์ อนุวิชานนท์
และคนอื่น ๆ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพมหานคร: ชรรรมสาร.

สมชีพ ทองรักษ์. (2555). *แนวทางการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ ปราชินบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2550, กรกฎาคม-ธันวาคม). การรู้สารสนเทศ (information literacy) สำหรับนักศึกษา
ในสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารห้องสมุด*, 51(ฉบับพิเศษ 2), 73-80.

สุนีย์ กาศจำรูญ. (2552). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการหน่วยงานบริการสารสนเทศ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุพิริยา บุญรัตน์. (2550). CRM: การยกระดับคุณค่าของงานบริการ. *รัฐมิแล มหาวิทยาลัยสงขลา-
นครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*, 28(2), 34-36.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2553). *คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำหรับสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

อารี ชื่นวัฒนา. (2546). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. ใน เอกสารการสอนชุด
วิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1, หน่วยที่ 1)*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เอื้อน ปิ่นเงิน. (ม.ป.ป.). *ห้องสมุดยุคมิลเลเนียม เทคโนโลยีและแนวความคิดเปลี่ยนแปลงเชิงการตลาด*. ค้นเมื่อ
4 กันยายน 2553, จาก <http://km.ru.ac.th/computer/?p=269>

Rubin, R. E. (2010). *Foundations of library and information science* (3rd ed.). New York: Neal-Schuman.