

การเพิ่มสถิติการยืมหนังสือด้วยทฤษฎีการตลาดหางยาว

Circulation Stats increasing with Long Tail Marketing Theory

ธนะพันธุ์ การคนชื่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
e-mail: thanapun.k@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้นำทฤษฎีการตลาดหางยาว มาใช้ในการส่งเสริมการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพิ่มสถิติ การให้บริการยืมหนังสือ และส่งเสริมให้หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ได้ถูกยืมมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมสถิติการยืมหนังสือตามแนวคิดทฤษฎีการตลาดหางยาว มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 จนถึงปัจจุบัน โดยได้นำหลักการ ADLI ตามแนวทางเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ EdPEX มาใช้ในการควบคุมคุณภาพของกระบวนการ ทำงานดังกล่าว ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้ 1) Approach การวางแผน กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินงานที่เป็นระบบ (Systematic approach) กำหนดผู้รับผิดชอบ ในการดำเนินงาน ตัวชี้วัด กระบวนการ (Work process) และกระบวนการย่อย (Sub process) 2) Deployment ดำเนินงานส่งเสริมสถิติการยืมหนังสือโดยใช้แนวคิดทฤษฎีการตลาดหางยาว ได้แก่ การจัดกิจกรรมยืมหนังสือ การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือ การแนะนำหนังสือที่มีการใช้น้อยและไม่มีการใช้ กิจกรรมสมัครสมาชิกใหม่ กิจกรรมแจ้งเตือนกำหนด คืนทรัพยากรสารสนเทศ และการจัดชั้นหนังสือที่ส่งเสริมการยืม 3) Learning ทบทวนและ ประเมินผลกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ และ 4) Integration บูรณาการ การดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ และวัตถุประสงค์ของการดำเนินการร่วมกัน ตามที่กำหนดไว้

จากการใช้ทฤษฎีหางยาวมาใช้ในการส่งเสริมการยืมหนังสือและใช้หลัก ADLI มาใช้ ในการประเมินผลการดำเนินงานทำให้สถิติการยืมหนังสือตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน เพิ่มขึ้น อย่างต่อเนื่อง จากการประเมินสถิติการให้บริการยืมหนังสือที่มีการยืมและไม่มีการยืมของห้องสมุด คณะสัตวแพทยศาสตร์ ทำให้ทราบถึงหนังสือรายชื่อใด ที่มีการใช้มากหรือใช้น้อย รวมถึงได้วิธีการ ในการจัดกิจกรรมในการส่งเสริมให้มีการยืมหนังสือ และแนวทางในการพัฒนาการจัดกิจกรรม ที่มีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ:

ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด, กลยุทธ์คลังเพลง, ทฤษฎีการตลาดหางยาว, บริการสารสนเทศ, ทรัพยากรสารสนเทศ

Abstract

Veterinary Medicine Library Chiang Mai University used long tail marketing theory to promotion circulation Statistic. The main objective was to increase circulation Statistic and increase circulation Statistic of Books with little or no usage statistics through the promotion circulation Statistic in accordance with the theory of long tail marketing from 2013 to the present. The ADLI Principles have been adopted in accordance with the EdPEX Guidelines for Quality of education used to control the quality of work processes. The steps are as follows 1) Approach planning, objectives, systematic approach 2) Deployment works to promote circulation statistic of books using the concept of long tail theory by Top reader activities, Introducing new book, Book exhibition, Recommended books are less used and not used, New Member Activities, Alert date of return book and the book shelves that promote borrowing. 3) Learning, reviewing and evaluating operational processes. To achieve the learning process. 4) Integration, implementation in accordance with the action plan.

The use of long tail theory has been used to circulation Statistic and use ADLI principles to evaluate the performance make circulation Statistic from year 2556-present continuous increase. The evaluation from circulation Statistic found that which book name list use more or less In addition, the methods of organizing activities to increase circulation Statistic and effective ways of organizing activities.

Keyword:

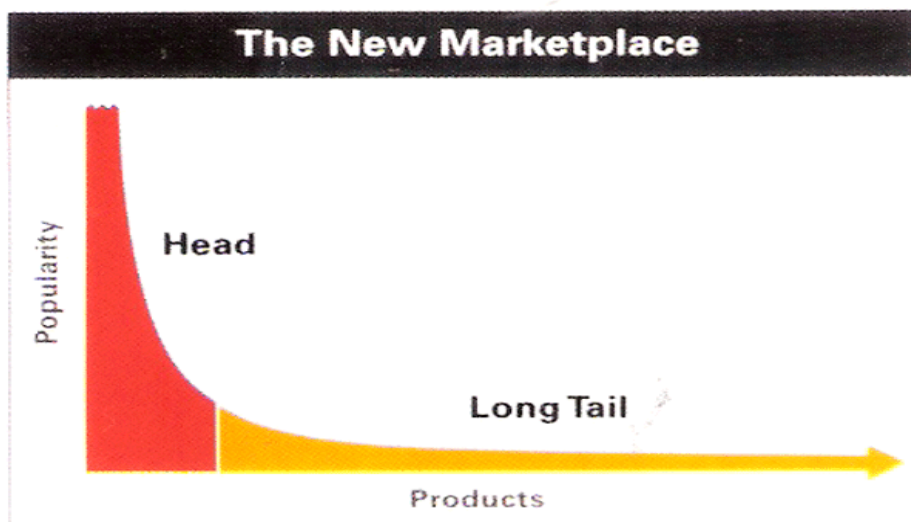
Library Services, Long Tail Strategies, Long Tail Marketing Theory, Information Services, Information Resources

บทนำ

การส่งเสริมการใช้สารสนเทศนับเป็นภารกิจที่มีความสำคัญของการดำเนินงานห้องสมุด เนื่องด้วยในยุคปัจจุบันเป็นยุคสังคมสารสนเทศ มีสารสนเทศจำนวนมากมายมหาศาลที่แพร่หลาย และก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์จำเป็นต้องมีความรู้ และทักษะในการเข้าถึง ความรู้และสารสนเทศทุกประเภท และนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา การทำงาน ตลอดจน การใช้ชีวิตอยู่ในยุคสังคมสารสนเทศ ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งบริการสารสนเทศจึงมีส่วนสำคัญ ในการสนับสนุนการเรียนรู้ของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่สนับสนุน การเรียนการสอนและการวิจัยในสถาบันการศึกษา จึงต้องปรับบทบาทการให้บริการเป็นแบบเชิงรุก ทำหน้าที่ในการแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ และมุ่งจัดกิจกรรม ที่จะส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้สารสนเทศทุกประเภทให้ได้ประโยชน์มากที่สุด ซึ่งปัญหา ในปัจจุบันที่พบคือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทยมีข้อจำกัดจากสถานะที่เงินงบประมาณในการจัดหา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ได้รับงบประมาณเพิ่มขึ้น แต่มีค่าใช้จ่ายจากการจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมาก ตามพฤติกรรมและความต้องการที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดยุคใหม่คาดหวัง ดังนั้นการดำเนินงาน

ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทยในปัจจุบัน ควรมีการนำแนวคิดการตลาดมาปรับใช้ โดยมีการวางแผนการตลาดสำหรับห้องสมุดอย่างรอบคอบ พร้อมส่งมอบบริการที่มีความถูกต้องและมีคุณภาพถึงระดับที่ลูกค้าให้ความเชื่อมั่น และมีความภักดีต่อห้องสมุด เช่นเดียวกับความสำเร็จขององค์กรธุรกิจที่ใช้แนวคิดการตลาด

แนวคิดการตลาดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน เป็นที่น่าสนใจและเชื่อได้ว่าสามารถนำมาปรับใช้ในการดำเนินการให้บริการของห้องสมุดได้ คือ ทฤษฎีการตลาดหางยาว (Long tail marketing) ซึ่งเป็นแนวคิดของคริส แอนเดอร์สัน นักฟิสิกส์และนักเศรษฐศาสตร์ ทฤษฎีการตลาดหางยาว เป็นแนวความคิดที่สวนทางกับทฤษฎี 80/ 20 โดยมีหลักคิดคือเมื่ออินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน กลายเป็นวัฒนธรรมทางสังคมและวิถีชีวิตของคนยุคใหม่ ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การขายสินค้าประเภทใดประเภทหนึ่งจะมีสินค้าส่วนหนึ่งขายดีติดอันดับ คิดเป็นร้อยละ 20 สินค้าประเภทอื่นส่วนใหญ่ที่ขายจะไม่ดีมากนัก ซึ่งในกฎ 80/ 20 ของพาเรโตนั้น จะเน้นขายที่ตัวสินค้าที่ขายดี (ร้อยละ 20) ตรงกันข้ามกับทฤษฎีการตลาดหางยาว ที่มองว่าในส่วนของสินค้าที่ขายไม่ดีมากนัก (ร้อยละ 80) จะมีการส่งเสริมการขายให้ลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าได้อย่างไร ทำให้สินค้าโดยภาพรวมขายได้ (Anderson, 2009) ทฤษฎีการตลาดหางยาวไม่ได้ใช้ได้เฉพาะกับ "สินค้า" เท่านั้น นอกจากสินค้าแล้ว ยังมีทฤษฎีการตลาดหางยาวของ 'ลูกค้า' (Customer) และ 'การให้บริการ' (Service) ด้วย ห้องสมุดสามารถนำแนวคิด ทฤษฎีการตลาดหางยาวมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการและการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการที่ยังไม่เป็นที่รู้จัก การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรที่มีสถิติการใช้น้อย การจัดแสดงทรัพยากรประเภทอื่น ๆ ที่ห้องสมุดมีให้บริการให้ผู้ใช้ได้เห็นเพิ่มเติมจากการสืบค้น เป็นต้น (Genoni, 2007)



ภาพที่ 1 ทฤษฎีการตลาดหางยาว

ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เล็งเห็นความสำคัญของการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหามาให้บริการได้ถูกใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย จึงได้มีการนำข้อมูลสถิติการยืมหนังสือมาพิจารณา เพื่อให้ทราบข้อมูลการยืมหนังสือและนำข้อมูลมาใช้ในการดำเนินการส่งเสริมการใช้ จากข้อมูลการยืมหนังสือใน พ.ศ. 2556 พบว่า หนังสือทั่วไป จากจำนวนทั้งหมด 8,329 เล่ม มีการยืมออก จำนวน 6,091 เล่ม (ร้อยละ 73.13) และมีหนังสือที่ไม่มีสถิติการยืม จำนวน 2,238 เล่ม (ร้อยละ 26.87) และผลจากการสำรวจทรัพยากรหลักของห้องสมุด (หนังสือที่มีการยืม 50 ครั้งขึ้นไป) พบว่า มีจำนวนเพียง 936 เล่ม (ร้อยละ 15.36) จากจำนวนทั้งหมด 6,091 เล่ม จึงได้มีแนวคิดในการนำหลักการตลาดที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมให้มีการยืมหนังสือมากขึ้น และได้เลือกทฤษฎีการตลาดทางยาวมาใช้ในการส่งเสริมให้มีการยืมหนังสือให้มากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับหนังสือที่มีสถิติการยืมน้อยหรือไม่มีการยืมตามทฤษฎีการตลาดทางยาวที่มุ่งส่งเสริมให้สินค้าที่มียอดขายไม่มากนักให้สามารถขายได้ ห้องสมุดได้จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดทุกประเภทได้เข้ามายืมหนังสือให้เพิ่มมากขึ้น และจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้หนังสือที่ไม่มีการยืมได้ถูกยืมและนำไปใช้ประโยชน์ ได้แก่ กิจกรรมประกวดยอดนักอ่าน การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่และหนังสือที่ไม่มีการใช้ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือ การจัดนิทรรศการหนังสือที่มีการใช้น้อย กิจกรรมส่งเสริมการเป็นสมาชิกห้องสมุด การอีเมลแจ้งรายชื่อหนังสือ การแจ้งเตือนกำหนดส่งหนังสือ และการจัดชั้นหนังสือที่เอื้อประโยชน์ต่อการยืม อีกทั้งยังได้นำหลักการ ADLI มาใช้ในการควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการยืม-คืน ดังกล่าว เพื่อให้สามารถเพิ่มสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุด และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ โดยใช้ทฤษฎีการตลาดทางยาว และหลักการ ADLI มาใช้ในการควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการยืม-คืน
2. เพื่อส่งเสริมให้มีการยืมหนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยและหนังสือที่ไม่มีการยืม
3. เพื่อสร้างกิจกรรมที่สามารถกระตุ้นการเข้าใช้บริการห้องสมุดและเพิ่มความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการห้องสมุด
4. เพื่อให้มีการใช้หนังสืออย่างคุ้มค่าต่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยทางสัตวแพทยศาสตร์

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

- ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีการตลาดทางยาว และหลัก ADLI Model
 - กำหนดกระบวนการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ
 - กำหนดกระบวนการดำเนินงานโดยใช้หลัก ADLI Model
 - วางแผนและกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานเพิ่มสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุด
- ขั้นตอนการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. Approach (A) ห้องสมุดมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์และกำหนดวิธีการดำเนินงานที่เป็นระบบ (Systematic approach) ในการดำเนินการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานอย่างชัดเจนรวมทั้งได้กำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินการ และออกแบบกระบวนการ (Work process) และกระบวนการย่อย (Sub process) ดังนี้

1.1 เป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ คือ เพิ่มสถิติการให้บริการยืมหนังสือของห้องสมุด และส่งเสริมให้หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ได้ถูกยืมมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีการใช้อย่างคุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

1.3 ตัวชี้วัด ห้องสมุดได้กำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ คือ จำนวนสถิติการยืมหนังสือเพิ่มมากขึ้น 5% ในทุกปีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 และมีการปรับตัวชี้วัดขึ้นเป็น 6% ในปี พ.ศ. 2559 และ 7% ในปี พ.ศ. 2560

1.4 กำหนดกระบวนการ (Work process) กระบวนการหลัก (Core process) และกระบวนการย่อย (Sub process) ในการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ มีดังนี้

ตารางที่ 1 ผังกระบวนการ (Work process)

ลำดับ	กระบวนการ	ขั้นตอนและกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
1	กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดในการดำเนินการ	บรรณารักษ์กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดในการดำเนินการ	บรรณารักษ์
2	ศึกษาสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุด	บรรณารักษ์ศึกษาสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 เป็นต้นมาจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC	บรรณารักษ์
3	จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ และส่งเสริมให้หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ได้ถูกยืมมากยิ่งขึ้น	บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดร่วมกันจัดกิจกรรม ได้แก่ 1. จัดกิจกรรมย่อนักอ่าน 2. ประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ 3. จัดนิทรรศการแนะนำหนังสือ 4. กิจกรรมสมัครสมาชิกใหม่ 5. กิจกรรมแจ้งเดือนกำหนดส่งหนังสือ 6. การจัดชั้นหนังสือ 7. การแนะนำหนังสือที่มีการใช้น้อยและไม่มีการใช้	บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
4	จัดเก็บและสรุปผลข้อมูลสถิติการยืม	บรรณารักษ์จัดเก็บและสรุปผลข้อมูลสถิติการยืม ตั้งแต่ปีการศึกษา 2556-2560	บรรณารักษ์

ตารางที่ 2 กระบวนการหลัก (Core process) และกระบวนการย่อย (Sub process)

กระบวนการหลัก (Core process)	กระบวนการย่อย (Sub process)
CP1 กระบวนการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ	SP1 กระบวนการจัดกิจกรรมยืมก่อนอ่าน
	SP2 การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่
	SP3 การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือ
	SP4 กิจกรรมสมัครสมาชิกใหม่
	SP5 กิจกรรมแจ้งเตือนกำหนดส่งหนังสือ
CP2 กระบวนการส่งเสริมให้หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ได้ถูกยืมมากยิ่งขึ้น	SP6 การจัดชั้นหนังสือเพื่อส่งเสริมการยืมหนังสือ
	SP7 การแนะนำหนังสือที่มีการใช้น้อยและไม่มีการใช้

1.5 กำหนดจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มสถิติการให้บริการยืมหนังสือของห้องสมุด และส่งเสริมให้หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ได้ถูกยืมมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1) กิจกรรมยอดนักอ่าน ห้องสมุดฯ ได้จัดให้มีกิจกรรมยอดนักอ่าน

คณะสัตวแพทยศาสตร์ โดยมอบรางวัลและเกียรติบัตรให้กับนักศึกษาคณะสัตวแพทยศาสตร์ ที่มีสถิติการยืมสูงสุดในแต่ละชั้นปี จำนวนปีละ 5 รางวัล ตั้งแต่ปี 2556 มาอย่างต่อเนื่อง เป็นกลยุทธ์ในการเพิ่มยอดการยืมหนังสือของห้องสมุด และให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการอ่านและการใช้บริการห้องสมุด

2) การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ เป็นการแนะนำให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงรายชื่อหนังสือใหม่และสาระสังเขปของหนังสือที่ห้องสมุดได้จัดหามาให้บริการแก่ผู้ใช้ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊กแฟนเพจ เฟซบุ๊กกลุ่มของนักศึกษา กลุ่มอาจารย์ และกลุ่มบุคลากรของคณะ ฯ แอปพลิเคชันไลน์ อีเมลหรือเว็บไซต์ เป็นต้น

3) การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือ ได้จัดนิทรรศการแนะนำหนังสือนำอ่านประจำเดือนภายในห้องสมุด ทั้งในรูปแบบนิทรรศการภายในห้องสมุดและนิทรรศการออนไลน์ โดยกำหนดหัวข้อให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของคณะ เช่น นิทรรศการหนังสือทางสัตวเวชธุรกิจ ช้างและสัตว์ป่า โรคติดต่อจากสัตว์สู่คน โรคพิษสุนัขบ้า หรือความปลอดภัยในอาหาร เป็นต้น โดยมีเทคนิคในการจัดนิทรรศการ คือ การนำหนังสือที่มีสถิติการยืมน้อยหรือไม่มี การยืม มาจัดวางให้ใกล้กับหนังสือที่มีสถิติการยืมสูงให้เหมาะสม ทำให้ผู้ใช้บริการได้เห็นว่าหนังสือเล่มอื่น ๆ ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการ สามารถนำไปศึกษาเพิ่มเติมกับหัวข้อที่สนใจได้

4) การแนะนำหนังสือที่มีการใช้น้อยและไม่มีการใช้ ห้องสมุด ฯ ได้รวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีการใช้น้อยและไม่มีการใช้ให้กับผู้บริหาร ผ่านรองคณบดีด้านพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อพิจารณาและให้ความเห็นชอบในการจัดส่งรายชื่อหนังสือดังกล่าวให้กับคณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของคณะสัตวแพทยศาสตร์ ผ่านช่องทางอีเมลล์และหนังสือเวียนภายในคณะ ฯ

5) กิจกรรมสมัครสมาชิกใหม่ ห้องสมุด ฯ ได้ดำเนินการเชิงรุกโดยการสำรวจรายชื่อคณาจารย์ และบุคลากรของคณะ ฯ ที่ยังไม่ได้สมัครสมาชิกห้องสมุด ได้สมัครสมาชิกเพื่อให้สามารถยืม-คืน และใช้บริการอื่น ๆ ของห้องสมุดได้ ซึ่งจากการสำรวจบุคลากรของคณะ ฯ ทั้งหมด จำนวน 197 คน พบว่า มีสมาชิกที่มีบัตรสมาชิกห้องสมุดแล้ว จำนวน 91 คน ยังไม่มีบัตรสมาชิก จำนวน 106 คน จากนั้นจึงได้วางแผนจัดกิจกรรมรับสมัครสมาชิกกับห้องสมุดและจัดเตรียมของที่ระลึกเพื่อมอบให้กับบุคลากรที่สมัครบัตรสมาชิกห้องสมุด เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมและทำการประชาสัมพันธ์เชิญชวนสมัครบัตรสมาชิก โดยจัดทำบันทึกข้อความเชิญชวนไปถึงบุคลากรทั้ง 106 คน แนบกับแบบฟอร์มสมัครสมาชิกห้องสมุด พร้อมด้วยสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในการเป็นสมาชิกห้องสมุด ผลการดำเนินงานมีบุคลากรจำนวน 52 คน จาก 106 คนที่ได้ทำการสมัครสมาชิกห้องสมุด

6) กิจกรรมแจ้งเตือน ห้องสมุด ฯ ได้จัดบริการแจ้งเตือนกำหนดคืนทรัพย์สินวารสารสนเทศ ผ่านช่องทางอีเมลของผู้ใช้บริการโดยได้ดำเนินการรวบรวมอีเมลของบุคลากรและนักศึกษาของคณะสัตวแพทยศาสตร์ จำนวนรวม 553 ราย และตรวจสอบข้อมูลการยืมและวันกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ ในทุกสัปดาห์ ๆ ละ 1 ครั้ง หากผู้บริการมีหนังสือที่ใกล้ถึงกำหนดส่งคืนห้องสมุด ฯ จะส่งอีเมลแจ้งเตือนล่วงหน้า 2-3 วัน ให้แก่ผู้บริการที่ได้ยืมหนังสือได้ทราบเพื่อส่งคืนหรือเพื่อให้สามารถทำการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองได้ทันเวลาโดยไม่เกินกำหนด เพราะหากมีหนังสือเกิดกำหนดส่งคืนจำนวนมาก จะทำให้สูญเสียโอกาสในการใช้ของผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ และทำให้สถิติในการยืมลดลง

7) การจัดชั้นหนังสือเพื่อส่งเสริมการยืมหนังสือ ห้องสมุด ฯ ได้จัดเรียงหนังสือบนชั้นโดยนำรูปแบบของร้านขายหนังสือที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้ คือการแสดงปกของหนังสือในชั้น และการนำหนังสือที่มีสถิติการยืมน้อยหรือไม่มีการยืมมาจัดวางคู่กับหนังสือที่มีสถิติการยืมสูงซึ่งทำให้หนังสือเล่มดังกล่าวถูกยืมและใช้ให้เกิดประโยชน์

2. Deployment (D) การดำเนินงานส่งเสริมการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุด โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการตลาดทางยาว ผ่านกิจกรรม 7 กิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ โดยกำหนดผู้เกี่ยวข้องของการดำเนินงาน มีการสนับสนุน/ ถ่ายทอดความรู้และข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานในระหว่างการปฏิบัติงาน รับฟังปัญหาระหว่างการดำเนินการ และประเมินผลตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ทุกปีการศึกษา

3. Learning (L) ใช้วงจรคุณภาพเต็มมิ่ง PDCA ในการทบทวนและประเมินผลกระบวนการดำเนินการ และกำหนดประเด็นในการประเมินผลกระบวนการ ตามหลัก ADLI ได้แก่ Approach, Deployment, Learning และ Integration พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการระหว่างผู้รับผิดชอบดำเนินงานสรุปปัญหาและอุปสรรคในการจัดกิจกรรม

4. Integration (I) การดำเนินงานเพิ่มสถิติการยืมหนังสือด้วยทฤษฎีการตลาดทางยาว พบว่ามีความสอดคล้องกันของแผนงาน กล่าวคือ ได้มีการบูรณาการการดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีของห้องสมุด และผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและมีหลักฐานเชิงประจักษ์ซึ่งเห็นได้จากบทสรุปของการดำเนินงาน

ประเมินผลการดำเนินงาน ห้องสมุด ฯ ได้จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานเพิ่มสถิติการยืมหนังสือด้วยทฤษฎีการตลาดทางยาวตามแนวคิดทฤษฎีการตลาดทางยาว ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. การประเมินจากสถิติการให้บริการยืมหนังสือทั่วไปที่มีการยืมและไม่มีการยืมของห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-2560 และการศึกษาจำนวนทรัพยากรสารสนเทศหลักของห้องสมุดที่มีการยืมมากกว่า 50 ครั้งขึ้นไป วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์ เอกซ์เซล (Microsoft excel) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การประเมินผลกระบวนการดำเนินการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยใช้แบบประเมินตนเองของห้องสมุด ซึ่งได้กำหนดหัวข้อการประเมินตามหลัก ADLI ได้แก่ Approach Deployment Learning และ Integration

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

ผลการดำเนินการเพื่อเพิ่มสถิติการยืมหนังสือของห้องสมุด โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการตลาดทางยาว สามารถสรุปผลการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 2 ตอน และสรุปผลการศึกษาได้ดังตารางที่ 1 และ ตารางที่ 2 ดังนี้

ตอนที่ 1 การประเมินสถิติการให้บริการยืมหนังสือที่มีการยืมและไม่มีการยืมของห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-2560 และการศึกษา จำนวนทรัพยากรสารสนเทศหลักของห้องสมุด ที่มีการยืมมากกว่า 50 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 การประเมินผลกระบวนการดำเนินการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

ตอนที่ 1 การประเมินสถิติการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือทั่วไปที่มีการยืม และไม่มีรายการยืมของห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-560 และการศึกษาจำนวนทรัพยากรสารสนเทศหลักของห้องสมุดที่มีการยืมมากกว่า 50 ครั้งขึ้นไป

ตารางที่ 3 สถิติการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือทั่วไปที่มีการยืมและไม่มีรายการยืมของห้องสมุด ฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-2560

ปี 2556			ปี 2557			ปี 2558			ปี 2559			ปี 2560		
ทั้งหมด (จำนวน/ ร้อยละ)	มีการยืม (จำนวน/ ร้อยละ)	ไม่มี การยืม (จำนวน/ ร้อยละ)	ทั้งหมด (จำนวน/ ร้อยละ)	มีการยืม (จำนวน/ ร้อยละ)	ไม่มี การยืม (จำนวน/ ร้อยละ)	ทั้งหมด (จำนวน/ ร้อยละ)	มีการยืม (จำนวน/ ร้อยละ)	ไม่มี การยืม (จำนวน/ ร้อยละ)	ทั้งหมด (จำนวน/ ร้อยละ)	มีการยืม (จำนวน/ ร้อยละ)	ไม่มี การยืม (จำนวน/ ร้อยละ)	ทั้งหมด (จำนวน/ ร้อยละ)	มีการยืม (จำนวน/ ร้อยละ)	ไม่มี การยืม (จำนวน/ ร้อยละ)
รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม	รวม
8,329 (100.00)	6,091 (73.13)	2,238 (26.87)	8,542 (100.00)	6,523 (76.36)	2,019 (23.64)	8,755 (100.00)	6,976 (79.68)	1,779 (20.32)	8,930 (100.00)	7,446 (83.38)	1,484 (16.62)	9,122 (100.00)	7,988 (87.56)	1,134 (12.44)
			เป้าหมาย KPI เพิ่มขึ้น 5% เท่ากับ 305 เล่ม ผลการดำเนินงาน สามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 432 เล่ม			เป้าหมาย KPI เพิ่มขึ้น 5% เท่ากับ 326 เล่ม ผลการดำเนินงาน สามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 453 เล่ม			เป้าหมาย KPI เพิ่มขึ้น 6% เท่ากับ 447 เล่ม ผลการดำเนินงาน สามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 470 เล่ม			เป้าหมาย KPI เพิ่มขึ้น 7% เท่ากับ 521 เล่ม ผลการดำเนินงาน สามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 542 เล่ม		

ตารางที่ 4 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศหลักของห้องสมุด คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนครั้งของการยืม

ปี พ.ศ	จำนวนหนังสือ (จำนวนเล่ม/ ร้อยละ)	มีการยืม (จำนวนเล่ม)	จำนวนครั้งของการยืม (จำนวนเล่ม/ ร้อยละ)	
			1-50 ครั้ง	50 ครั้งขึ้นไป ทรัพยากรหลัก ของห้องสมุด
ปี 2556	8,329 (100.00)	6,091	5,155 (84.64)	936 (15.36)
ปี 2557	8,542 (100.00)	6,523	5,471 (83.88)	1,052 (16.12)
ปี 2558	8,755 (100.00)	6,976	5,503 (78.89)	1,473 (21.11)
ปี 2559	8,930 (100.00)	7,429	5,763 (77.58)	1,666 (22.42)
ปี 2560	9,122 (100.00)	7,988	6,148 (76.97)	1,840 (23.03)

จากตอนที่ 1 สามารถวิเคราะห์สถิติและสรุปผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 สถิติการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือทั่วไปที่มีการยืม และไม่มีมีการยืมของห้องสมุด ฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556-2560 พบว่า สถิติการยืมหนังสือมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นและสถิติของหนังสือที่ไม่มีมีการยืมออกลดน้อยลงตามลำดับ ดังนี้

1. ปี พ.ศ. 2556 หนังสือจำนวน 8,329 เล่ม ได้มีการยืมจำนวน 6,091 เล่ม (ร้อยละ 73.13) ไม่มีมีการยืม 2,238 เล่ม (ร้อยละ 26.87)

2. ปี พ.ศ. 2557 หนังสือจำนวน 8,542 เล่ม ได้มีการยืมจำนวน 6,523 เล่ม (ร้อยละ 76.36) ไม่มีมีการยืม 2,019 เล่ม (ร้อยละ 23.64)

3. ปี พ.ศ. 2558 หนังสือจำนวน 8,755 เล่ม ได้มีการยืมจำนวน 6,976 เล่ม (ร้อยละ 79.68) ไม่มีมีการยืม 1,779 เล่ม (ร้อยละ 20.32)

4. ปี พ.ศ. 2559 หนังสือจำนวน 8,930 เล่ม ได้มีการยืมจำนวน 7,446 เล่ม (ร้อยละ 83.38) ไม่มีมีการยืม 1,484 เล่ม (ร้อยละ 16.62)

5. ปี พ.ศ. 2560 หนังสือจำนวน 9,122 เล่ม ได้มีการยืมจำนวน 7,988 เล่ม (ร้อยละ 87.56) ไม่มีมีการยืม 1,134 เล่ม (ร้อยละ 12.44)

สรุปผลตัวชี้วัดในการดำเนินการเพิ่มสถิติการยืมหนังสือที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

1. ปี พ.ศ. 2557 ได้กำหนดตัวชี้วัด คือ จำนวนสถิติการยืมหนังสือเพิ่มมากขึ้น 5% เท่ากับ 305 เล่ม ผลการดำเนินงานสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 432 เล่ม สรุปได้ว่าสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้

2. ปี พ.ศ. 2558 ได้กำหนดตัวชี้วัด คือ จำนวนสถิติการยืมหนังสือเพิ่มมากขึ้น 5% เท่ากับ 326 เล่ม ผลการดำเนินงานสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 453 เล่ม สรุปได้ว่าสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้

3. ปี พ.ศ. 2559 ได้กำหนดตัวชี้วัด คือ จำนวนสถิติการยืมหนังสือเพิ่มมากขึ้น 6% เท่ากับ 447 เล่ม ผลการดำเนินงานสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 470 เล่ม สรุปได้ว่าสามารถเพิ่มสถิติการยืม

ได้ตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้

4. ปี พ.ศ. 2560 ได้กำหนดตัวชี้วัด คือ จำนวนสถิติการยืมหนังสือเพิ่มมากขึ้น 7% เท่ากับ 521 เล่ม ผลการดำเนินงานสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ 542 เล่ม สรุปได้ว่าสามารถเพิ่มสถิติการยืมได้ตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้

ตารางที่ 2 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติจำนวนครั้งของการยืม จะทำให้ได้ข้อมูลหนังสือที่เป็นที่นิยมใช้ (มีการยืมมากกว่า 50 ครั้งขึ้นไป) เพื่อนำมาพิจารณาเพื่อหาทรัพยากรหลักของห้องสมุด ซึ่งจำนวนทรัพยากรหลักของห้องสมุดมีเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ดังนี้

1. ปี พ.ศ. 2556 หนังสือจำนวน 8,329 เล่ม มีการยืมมากกว่า 50 ครั้ง จำนวน 936 เล่ม (ร้อยละ 15.36)

2. ปี พ.ศ. 2557 หนังสือจำนวน 8,542 เล่ม มีการยืมมากกว่า 50 ครั้ง จำนวน 1,052 เล่ม (ร้อยละ 16.12)

3. ปี พ.ศ. 2558 หนังสือจำนวน 8,755 เล่ม มีการยืมมากกว่า 50 ครั้ง จำนวน 1,473 เล่ม (ร้อยละ 21.11)

4. ปี พ.ศ. 2559 หนังสือจำนวน 8,930 เล่ม มีการยืมมากกว่า 50 ครั้ง จำนวน 1,666 เล่ม (ร้อยละ 22.42)

5. ปี พ.ศ. 2560 หนังสือจำนวน 9,122 เล่ม มีการยืมมากกว่า 50 ครั้ง จำนวน 1,840 เล่ม (ร้อยละ 23.03)

ตอนที่ 2 การประเมินผลกระบวนการดำเนินการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

การประเมินผลกระบวนการดำเนินการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสามารถสรุปผลการประเมินกระบวนการดำเนินงาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการประเมินผลกระบวนการดำเนินการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

กระบวนการ	ผลการดำเนินการ	
	มี	ไม่มี
1. Approach		
การวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน	/	
2. Deployment		
ดำเนินการครอบคลุมทุกขั้นตอนตามแผนทุกหน่วยงาน	/	
การกำหนดผู้เกี่ยวข้องของการดำเนินงานอย่างชัดเจน	/	
การสนับสนุน/ ถ่ายทอดความรู้และข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	/	
การกำกับและติดตาม เพื่อรับฟังปัญหาระหว่างการดำเนินการ	/	
3. Learning		
การทบทวนและประเมินผลกระบวนการดำเนินการ	/	
แลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการดำเนินงาน	/	
การศึกษาค้นคว้าและอุปสรรคในการดำเนินงาน	/	
4. Integration		
การบูรณาการการดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี	/	

ผลการประเมินผลกระบวนการดำเนินการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด พบว่ามีการดำเนินการตามกระบวนการ Approach, Deployment, Learning และ Integration ตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ทั้งหมดทุกข้อการประเมินที่ได้กำหนดไว้ตามที่ได้แสดงผลการประเมินดังตารางที่ 3 และสามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานได้ดังนี้

1. หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ หนังสือเก่าที่ตีพิมพ์ก่อนปี 2540 และเป็นหนังสือที่มีฉบับซ้ำจำนวนมาก ทำให้มีเนื้อหาซ้ำซ้อน และส่งผลต่อการตัดสินใจในการยืมของผู้ใช้บริการ
2. หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้เป็นหนังสือที่มีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาสัตวแพทยศาสตร์ จึงทำให้การดำเนินงานในช่วงปี พ.ศ. 2556-2558 ได้มีการสำรวจและดำเนินการนำหนังสือที่เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา นำออกไปไว้ที่ชั้น Store book
3. ผู้ใช้บริการบางคนนิยมอ่านเอกสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าหนังสือฉบับพิมพ์ ทำให้ไม่มีความสนใจในการเข้ามายืมหนังสือในห้องสมุด
4. ผู้ใช้บริการที่ปฏิบัติงานภายนอกคณะสัตวแพทยศาสตร์ เช่น โรงพยาบาลสัตว์เล็ก โรงพยาบาลสัตว์ใหญ่ และโรงพยาบาลสัตว์ท้องถิ่น ไม่สะดวกเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ส่งผลให้มีสถิติการยืมน้อย

อภิปรายผล

การเพิ่มสถิติการยืมหนังสือ โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการตลาดทางยาว สามารถอภิปรายผลการดำเนินงาน ดังนี้

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการตลาดทางยาวในการส่งเสริมสถิติการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ส่งผลให้สถิติการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือทั่วไปมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างชัดเจน เนื่องจากห้องสมุดได้ศึกษาสถิติการยืมและนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ สังเคราะห์และจัดทำเป็นแผนการดำเนินการของห้องสมุดอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงรายชื่อของหนังสือที่มีการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการตลาดทางยาวที่มุ่งส่งเสริมสินค้าที่ยอดขายไม่มากนัก หากเปรียบเทียบกับบริการยืม-คืนของห้องสมุดก็ควรส่งเสริมหนังสือที่มีการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ให้ถูกใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมากที่สุด โดยการดำเนินกิจกรรมที่จะส่งเสริมให้สถิติการยืมของห้องสมุด อันได้แก่ กิจกรรมยัดนักอ่าน การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ การจัดนิทรรศการแนะนำหนังสือ การแนะนำหนังสือที่มีการใช้น้อยและไม่มีการใช้ กิจกรรมสมัครสมาชิกใหม่ กิจกรรมแจ้งเตือนกำหนดคืนทรัพยากรสารสนเทศ และการจัดชั้นหนังสือ ซึ่งทุกกิจกรรมมีประสิทธิภาพและส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ทั้งนี้ จากการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้ห้องสมุดได้ทราบถึงจำนวนทรัพยากรสารสนเทศหลักของห้องสมุด ที่มีการยืมมากกว่า 50 ครั้งขึ้นไป ซึ่งในการศึกษาในปีล่าสุด พ.ศ. 2560 เห็นได้ว่าห้องสมุดมีทรัพยากรหลัก จำนวน 1,840 เล่ม เป็นหนังสือที่ผู้ใช้บริการสามารถเชื่อถือได้ว่าเป็นหนังสือที่ควรค่าต่อการศึกษา มีคุณภาพทางวิชาการและสามารถนำไปใช้อ้างอิงในการเขียนงาน

วิชาการทางสาขาวิชาสัตวแพทยศาสตร์ได้ (Core books) เนื่องจากเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม และเป็นหนังสือที่มีการใช้หมุนเวียนอยู่อย่างสม่ำเสมอ

การดำเนินการส่งเสริมสถิติการให้บริการยืม-คืนของห้องสมุด โดยการนำหลัก ADLI มาใช้ ควบคุมกระบวนการทำงานทั้งระบบ สามารถทำให้การดำเนินงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากหลัก ADLI ได้กำหนดให้ห้องสมุดได้มีการวางแผน กำหนดวิธีการ และระบบที่ชัดเจนที่มุ่งบรรลุผลองค์กร ดำเนินการครอบคลุมทุกขั้นตอนตามแผน การดำเนินงาน มีการติดตามประเมินผลลัพธ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อนำสู่การปรับปรุงกระบวนการ ทำงานอย่างต่อเนื่องให้มีความสอดคล้องระหว่างแผนงานในปีต่อ ๆ ไป เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
2. ควรมีการศึกษสถิติการยืมจากสิ่งพิมพ์ประเภทอื่น เช่น หนังสืออ้างอิง วารสาร และสิ่งพิมพ์พิเศษอื่น ๆ

การนำไปใช้ประโยชน์

จากการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการตลาดทางยาวในการส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ ดังนี้

ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการได้อ่านหนังสือที่มีประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ทางสัตวแพทยศาสตร์ สามารถเรียนรู้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกระบวนการวิชาต่าง ๆ ได้
2. ผู้ใช้บริการได้มีนิสัยรักการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยตนเอง

ประโยชน์ต่อคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้งบประมาณของคณะสัตวแพทยศาสตร์ในการจัดซื้อ ได้มีการใช้ให้เกิดประโยชน์ และคุ้มค่าคุ้มทุน
2. สนับสนุนเป้าประสงค์ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ คือ การเป็นแหล่งอ้างอิงความรู้ ทางสัตวแพทยศาสตร์ในภาคเหนือที่มีมาตรฐาน และเป็นชุมชนวิชาการที่ผลิตงานวิจัยทรงคุณค่า สู่สังคมอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ต่อห้องสมุด

1. ได้แนวทางในการส่งเสริมสถิติการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และแนวทางส่งเสริมให้หนังสือที่มีสถิติการใช้น้อยหรือไม่มีการใช้ได้ถูกยืมมากยิ่งขึ้น
2. ได้กิจกรรมส่งเสริมการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ที่สามารถกระตุ้นให้ ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการยืม-คืนมากขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับห้องสมุดอื่น ๆ ได้
3. ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้มีการยืมและนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการ
4. ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ ผ่านการจัดกิจกรรม ส่งเสริมการใช้ อันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการของห้องสมุดต่อไป
5. บรรณารักษ์มีทักษะในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุด

6. ผู้ใช้บริการเห็นบทบาทและภาพลักษณ์ของห้องสมุดที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการทำงานเชิงรุกในการส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

รายการอ้างอิง

Anderson, C. (2009). *The Longer Long Tail: how endless choice is creating unlimited demand*. London: Random House Business Books.

Genoni, P. (2007). Libraries, the Long Tail and the future of legacy print collections. *Library and Information Science Research Electronic Journal*, 17(1), 1-10.