

การพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ



ปริญญานิพนธ์
ของ
วิภาณันท์ ลำงาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ธันวาคม 2560

การพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ธันวาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ



บทคัดย่อ
ของ
วิทยานิพนธ์ สำงาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
ธันวาคม 2560

วิภาณันท์ ลำงาม. (2560). การพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ.

ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สมชาย วรรณญาณไกร,

อาจารย์ ดร.ศุภรชตรา แสนาวา.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการ และพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 20 คน และผู้ให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 15 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ชำรุดเจ้าหน้าที่ขาดจิตบริการ และแต่งกายไม่เหมาะสม ไม่มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม จุดบริการเชื่อมต่อโน้ตบุ๊กมีไม่เพียงพอ และห้องน้ำไม่สะอาด สามารถสืบค้นผ่านเว็บไซต์ได้ ส่วนสภาพความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ และแต่งกายเรียบร้อยมีมุมอาหารว่างและน้ำดื่ม จุดบริการเชื่อมต่อโน้ตบุ๊ก ความสะอาดของห้องน้ำมุมบริการสารสนเทศพิเศษ และสืบค้นผ่านเว็บไซต์ได้สะดวก

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศ พบว่า 1) จุดแข็ง ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย มีบริการพิเศษ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และการคมนาคมสะดวก 2) จุดอ่อน ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลไม่สะดวก การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน กฎระเบียบในการใช้บริการไม่เหมาะสม 3) โอกาส ได้แก่ การได้รับงบประมาณพิเศษ การได้รับหนังสือตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและ 4) อุปสรรค ได้แก่ งบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนางานของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

การพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ การพัฒนาให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติเพื่อการให้บริการ การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก การพัฒนาสมรรถนะ ความรู้ และทักษะด้านการบริการแก่บุคลากร การพัฒนาพื้นที่การทำงานและพื้นที่ในการเรียนรู้ การให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล และการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

DEVELOPMENT OF INFORMATION SERVICE STRATEGIES
AT THE NATIONAL LIBRARY OF THAILAND



Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Arts Program in Information Studies
at Srinakharinwirot University

December 2017

Wiphanan Lamngam. (2017). *Development of Information Service Strategies at the National Library of Thailand*. Master's thesis, M.A. (Information Studies).
Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee:
Assoc. Prof. Somchai Warunyanugrai, Dr.Sumattra Saenwa.

This research aims to study the problems and the needs of users at the National Library of Thailand through an analysis of the internal and external environment in the National Library and developed an information service strategy at the National Library through qualitative research. The methods used in the study were interviews and group discussions. The twenty key informants were the users who came to the National Library and fifteen staff members. The results are as follows:

The problems and needs of the users of the National Library are as follows: the information resources are insufficient, out of date, cannot be found or damaged, some of the staff lacked service mindedness and dressed in improper outfits, lacked a snacks and drinks corner, not enough notebook connection points and the restrooms were not clean, users are unable to access online catalogues and the problem of searching information resources in the database. The needs of the users of the National Library users were as follows: the wide range of information resources are required, the staff has a service minded and dressed in a proper outfit, provide a snacks and drinks corner and also a laptop connection point, an improvement in the cleanliness of the restrooms, provided a special resources service corner, to be able to search the National Library website and database.

An analysis of the internal and external environment found the following: 1) strengths - the wide range of information resources, the special services, users can also access the service free of charge; 2) weaknesses - inaccessibility to information, lack of public relations and facilities, service providers lack the expertise, the access rules were not consistent with current library service trends; 3) opportunities - the allocation of special budgets, regarding the acquisition under the Registration Act of 2007, network cooperation with external agencies; 4) obstacles - inadequate budgets to improve and develop the work of the National Library.

The information services strategy of the National Library are as follows: the development of the national information resource and to enhance library networking on library resources with external organizations to complement the services provided, the development of service capabilities for personnel, the development of working and learning spaces and the development of technology services for the disabled, the development of social media in answering the demands of research services, the development of digital information resources and the development of integrated single point service.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ของ

วิภาณันท์ ลำงาม

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์จิตรชัย เอกปัญญาสกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ สมชาย วรรณญาณไกร)

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา)

.....ที่ปรึกษาร่วม

(อาจารย์ ดร.ศุภรชตรา แสนวา)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชาทวีวรรณ)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ สมชาย วรรณญาณไกร)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ศุภรชตรา แสนวา)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ดำเนินการจัดทำและสำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่ง
จากรองศาสตราจารย์ สมชาย วรรณานุไกร และอาจารย์ ดร.ศุภรรษตรา แสนวา อาจารย์ที่ปรึกษา
ปริญญานิพนธ์ที่ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษา อีกทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดี
ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบปากเปล่า และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แววตา เตชะทวิวรรณ
ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสารสนเทศศึกษา ที่กรุณาให้
ความอนุเคราะห์มาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่าในครั้งนี้ อีกทั้งให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะที่เป็น
ประโยชน์ต่อการปรับปรุงปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ นางสาวกนกอร ศักดาเดช ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้อำนวยการ
กลุ่มวิจัยและพัฒนาห้องสมุด บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ นายสินธุ์ชัย กล่อมเมือง นักจัดการ
งานทั่วไป รวมถึงบรรณารักษ์ เจ้าพนักงานห้องสมุด กลุ่มบริการทรัพยากรสารสนเทศ และผู้ใช้บริการ
สำนักหอสมุดแห่งชาติทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม
ทำให้ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จผลด้วยดี

ขอขอบพระคุณ สำนักหอสมุดแห่งชาติ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์สถานที่ในการสัมภาษณ์
และการสนทนากลุ่ม ทำให้ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จผลด้วยดี

ขอขอบคุณพระคุณ กระทรวงวัฒนธรรม กรมศิลปากร สำนักหอสมุดแห่งชาติ ที่มอบ
ทุนการศึกษาและโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อประยุทธ์ ลำงาม และคุณแม่ฉนวนจันทร์ ลำงาม ที่ให้กำลังใจ
และให้การสนับสนุนผู้วิจัยในการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาจนสำเร็จการศึกษา

วิภาณันท์ ลำงาม

สารบัญ

บทที่.....	หน้า
------------	------

1 บทนำ

ความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6

2 เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบความคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ.....	8
ความหมายของการบริการสารสนเทศ.....	8
ความสำคัญของการบริการสารสนเทศ.....	8
ประเภทของการบริการสารสนเทศ.....	10
องค์ประกอบของการให้บริการสารสนเทศ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริการสารสนเทศ.....	18
การจัดการเชิงกลยุทธ์.....	18
การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริการสารสนเทศ.....	24
แนวคิดห้องสมุดยุคใหม่.....	26
ลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่.....	26
แนวคิดห้องสมุดยุคใหม่.....	28
การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ.....	29
ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุดแห่งชาติ.....	29
วิสัยทัศน์ และภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	32
โครงสร้างของสำนักหอสมุดแห่งชาติ.....	33
การแบ่งหน่วยงานภายในสำนักหอสมุดแห่งชาติ.....	33
การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ.....	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
กลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	41
งานวิจัยในประเทศ.....	46
กรอบความคิดในการวิจัย.....	57
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ปรากฏการณ์ของการศึกษา.....	59
วิธีการศึกษาประสบการณ์.....	59
การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	94
ปรากฏการณ์ของการศึกษา.....	95
วิธีการศึกษาประสบการณ์.....	95
สรุปผลการวิจัย.....	99
อภิปรายผล.....	109
ข้อเสนอแนะ.....	126

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	128
ภาคผนวก.....	139
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	142



บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศ
ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ..... | 68 |
| 2 | สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ... | 86 |



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ระบบบริการสารสนเทศขององค์การสารสนเทศกับทรัพยากรสารสนเทศและผู้ใช้.....	16
2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ สถาบันบริการสารสนเทศ และทรัพยากรสารสนเทศ.....	18
3 ระดับของกลยุทธ์.....	23
4 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ของห้องสมุด.....	28
5 โครงสร้างของสำนักหอสมุดแห่งชาติ.....	33



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

สารสนเทศมีความสำคัญอย่างมากในชีวิตประจำวัน เพราะสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับมนุษย์ทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้ ความคิด และมีส่วนสำคัญในการสร้างความรู้ และมีความจำเป็นต่อการวินิจฉัย การสั่งการ การวางแผน การศึกษา การวิจัยทุกสาขาวิชา และการพัฒนาสำหรับบุคคลทุกคน ทุกระดับ ทุกอาชีพ และการพัฒนาประเทศ (สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2552ค: 4) ดังนั้น สารสนเทศจึงมีคุณค่าเมื่อมีการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และคุณค่า จะเห็นได้ว่าองค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญกับสารสนเทศและการจัดการสารสนเทศเป็นอย่างมาก เพราะสารสนเทศถือได้ว่าเป็นกลไกหลักขององค์กรที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์หรือกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กร (สุชาติสี สีนวนแก้ว. 2550: 78) ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศเป็นการนำผู้ใช้เข้าสู่แหล่งสารสนเทศที่มีอยู่อย่างมากมาย เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด (บรรจง พลไชย. 2554: 12) นอกจากนี้สภาพการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมีผลอย่างมากต่อห้องสมุด คือ วิวัฒนาการห้องสมุดไร้กำแพง (Borderless library) และห้องสมุดเสมือนจริง (Virtual library) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้จากแหล่งสารสนเทศต่างๆ โดยไม่ต้องมาห้องสมุดและไม่ต้องผ่านกระบวนการต่างๆ ของห้องสมุดที่ยุ่งยากและล่าช้า หากห้องสมุดไม่มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนการให้บริการ ตลอดจนพัฒนาความรู้ความสามารถ ห้องสมุดอาจถูกมองข้าม ถูกลดบทบาทลง และหมดความสำคัญไปในที่สุด ในขณะที่ความต้องการสารสนเทศของผู้บริการมีมากขึ้น ทั้งเนื้อหา รูปแบบการนำเสนอ และการนำไปใช้ได้ทันที ดังนั้น ห้องสมุดต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (ชนิษฐ์ ดัชนีวิรัตน์. 2550 : 1-2) ห้องสมุดจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับกระบวนการ กลไก และพัฒนากลยุทธ์การบริหารให้สามารถปรับตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์และวางแนวทางการดำเนินงานจะทำให้บุคลากรขององค์กรรู้ว่าต้องทำอะไรเพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกลยุทธ์การบริการ ได้แก่ บุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ สถานที่และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (จันทร์รัตน์ สิริสมจินต์; และคนอื่นๆ. 2557: 17-27)

สำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการผู้ใช้โดยไม่จำกัดอายุ เพศ การศึกษา เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. 2554 คือ ดำเนินการสำรวจ จัดหา รวบรวม จัดเก็บ และสงวนรักษามรดกภูมิปัญญาทางศิลปการสนเทศในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารโบราณ ให้บริการและส่งเสริมการอ่าน ศึกษา ค้นคว้า และวิจัยแก่ประชาชนเพื่อให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นศูนย์ ประสานงานระบบสารสนเทศทางวิชาการแห่งชาติ เป็นศูนย์วารสารระหว่างชาติแห่งประเทศไทย ศูนย์กำหนดเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือและวารสาร ศูนย์กำหนดรายละเอียดทางบรรณานุกรม ของหนังสือที่จัดพิมพ์ในประเทศ เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนและยืมสิ่งพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติ เป็นคลังสิ่งพิมพ์ของชาติ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการพิมพ์หนังสือพิมพ์ ตามกฎหมายว่าด้วยการ จัดแจ้งการพิมพ์ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (ราชกิจจานุเบกษา. 2554: 34-35) โครงสร้างสำนักหอสมุด แห่งชาติ แบ่งเป็น ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กลุ่มพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มบริการทรัพยากร สารสนเทศ กลุ่มวิจัยและพัฒนาห้องสมุด กลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึก หอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 และห้องสมุดดนตรีทูลกระหม่อมสิรินธร หอสมุดแห่งชาติเขตลาดกระบัง เฉลิมพระเกียรติ (กรมศิลปากร. 2556: 91) รวมทั้งหอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาค จำนวน 11 แห่ง ทั่วประเทศ

การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย บริการสืบค้นข้อมูลรายการ ทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ผ่านระบบออนไลน์ และอินเทอร์เน็ต บริการหนังสือทุก สาขาวิชา บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลา บริการสื่อโสตทัศน์ บริการ ค้นคว้าหนังสือตัวเขียนและจารึก บริการหนังสือหายาก และบริการสิ่งพิมพ์ภาษาจีน (สำนักหอสมุด แห่งชาติ. 2557ก: 2) นอกจากนี้สำนักหอสมุดแห่งชาติได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงทั้งด้านอาคาร สถานที่ และการให้บริการ ตั้งแต่พุทธศักราช 2509 หอสมุดแห่งชาติได้รับอนุมัติให้ก่อสร้างอาคาร บนถนนสามเสน และสำนักหอสมุดแห่งชาติได้ดำเนินการกิจในการสร้างสรรค์พัฒนาสำนักหอสมุด แห่งชาติให้เจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด สืบเนื่องจากมติที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2547 และคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบตามที่นายกรัฐมนตรีเสนอการปรับปรุงการบริหารจัดการหอสมุด แห่งชาติ ทั้งในส่วนของการจัดเก็บหนังสือและเอกสารข้อมูลต่างๆ โดยอาจนำเทคโนโลยีการ จัดเก็บข้อมูลสมัยใหม่ มาใช้เพื่อลดพื้นที่ในการจัดเก็บ และระบบการให้บริการซึ่งควรให้ประชาชน ผู้สนใจ ตลอดจนนักเรียน นักศึกษาทั้งหลายสามารถค้นคว้าข้อมูล หรือขอยืม/ส่งคืนหนังสือได้อย่าง สะดวกรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลของสำนักหอสมุดแห่งชาติกับ

ห้องสมุดอื่นด้วย เช่น ห้องสมุดของส่วนราชการและสถาบันการศึกษาต่างๆ เป็นต้น (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. 2547: ออนไลน์) ต่อมากระทรวงวัฒนธรรมได้มอบหมายให้กรมศิลปากรปรับปรุงการบริหารจัดการสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยมอบหมายให้จัดทำแผนแม่บทพัฒนาหอสมุดแห่งชาติ คือ การก่อสร้างและการปรับปรุงอาคาร การปรับพื้นที่ให้บริการ พื้นที่ปฏิบัติงาน การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขยายเครือข่ายการให้บริการทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ การพัฒนาบุคลากรและโครงสร้างหอสมุดแห่งชาติ ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ (สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2555: 55-56)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริการของหอสมุดแห่งชาติพบว่า มีการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ได้แก่ งานวิจัยของ กนกอร ศักดาเดช (2541: 135-138) พรทิพย์ ยิ้มวิไล (2549: 190-198) และวนัสสุดา ดิษยบุตร (2553: 86-88) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ คุณภาพไม่ดี ไม่ชัดเจน เนื่องจากสำนักหอสมุดแห่งชาติไม่อนุญาตให้ยืมสิ่งพิมพ์ ผู้ใช้จึงมีความต้องการในการถ่ายสำเนาสูง นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความล่าช้าในการออกให้บริการของหนังสือวิทยานิพนธ์ และงานวิจัย หนังสือตำรา และทรัพยากรสารสนเทศเก่า ชำรุด ทำให้ขาดข้อมูลที่ต้องการ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่มีความหลากหลาย ไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนน้อยและไม่พบหนังสือตามที่สืบค้นจากระบบ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนไม่เพียงพอให้บริการ บรรยากาศไม่มีความทันสมัย จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอและผู้ใช้บริการสูญเสียแรง รวมทั้งระเบียบและขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยาก

จากการสัมภาษณ์หัวหน้ากลุ่มบริการทรัพยากรสารสนเทศ (วงจันทร์ รอดจีน. 2558: สัมภาษณ์) สภาพการให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการที่ยังประสบปัญหามากมาย เห็นได้จากข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา เกี่ยวกับปัญหาในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติซึ่งยังไม่ได้รับการแก้ไข ได้แก่ บริการโทรศัพท์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ บริการของเจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดแห่งชาติ เช่น เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่รับฝากของ เจ้าหน้าที่ประจำห้องบริการ เป็นต้น การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ความสะอาดของห้องน้ำ ระบบคอมพิวเตอร์ เวลาในการเปิดบริการ รวมไปถึงหลักเกณฑ์การเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติที่ต้องมีการแลกบัตรประจำตัวประชาชนทุกครั้งในการยืมหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ในการนำไปถ่ายเอกสารหรือเข้าใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ ซึ่งจากสภาพปัญหาและข้อร้องเรียนที่กล่าวมา สำนักหอสมุดแห่งชาติควรมีการปรับปรุงและปรับแนวคิด

การให้บริการตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกและความก้าวหน้าของหอสมุดแห่งชาติในประเทศต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังไม่เคยมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนากลยุทธ์การบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักหอสมุดแห่งชาติจะต้องมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการอย่างมีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งการกำหนดทิศทางของกลยุทธ์การบริการนั้น สำนักหอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ หน้าที่ความรับผิดชอบ ยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดแห่งชาติ และยุทธศาสตร์กรมศิลปากร ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อจะนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุด และการดำเนินงานที่บรรลุตามวิสัยทัศน์ และหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

คำถามการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการสารสนเทศประสบปัญหาและมีความต้องการอย่างไรบ้าง
2. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติมีอะไรบ้าง
3. สำนักหอสมุดแห่งชาติจะวางกลยุทธ์การบริการสารสนเทศอย่างไรจากคำตอบของคำถามข้อ 1 และข้อ 2

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
3. เพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

1. ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งเป็นผู้ที่เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 20 คน จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มๆ ละ 5 คน ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ผู้อยู่ในวัยทำงาน และผู้สูงอายุ
2. ผู้ให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 8 คน ได้แก่ ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงานขึ้นไป จำนวน 2 คน บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 3 คน
3. ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 11 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง ดังนี้ ผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่ม จำนวน 1 คน ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 1 คน บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 2 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการ จำนวน 1 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จำนวน 1 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 3 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย บริการหนังสือทุกสาขาวิชา บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลา บริการสื่อโสตทัศน์ บริการค้นคว้าหนังสือตัวเขียนและจารึก บริการหนังสือหายาก และบริการสิ่งพิมพ์ภาษาจีน
2. กลยุทธ์การบริการสารสนเทศ หมายถึง แนวทางและวิธีการดำเนินงานการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติที่กำหนดขึ้น เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินแผนงาน
3. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก หมายถึง สภาพการณ์หรือปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่สามารถควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินงานตลอดจนผลสำเร็จของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ที่ ประกอบด้วย
 - 3.1 จุดแข็ง หมายถึง ชีตความสามารถ ศักยภาพ ข้อได้เปรียบหรือลักษณะภายในของสำนักหอสมุดแห่งชาติที่มีเหนือกว่าหรือแตกต่างจากหน่วยงานอื่น
 - 3.2 จุดอ่อน หมายถึง ความสามารถ ศักยภาพ ข้อได้เปรียบหรือลักษณะภายในของสำนักหอสมุดแห่งชาติที่ยังขาดหรืออยู่ในสภาพที่ด้อยกว่าหน่วยงานอื่น ซึ่งเป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

3.3 โอกาส หมายถึง สถานการณ์หรือปัจจัยภายนอกที่มีส่วนช่วยให้สำนักหอสมุดแห่งชาติสามารถดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ และหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้

3.4 อุปสรรค หมายถึง ปัจจัยหรือสถานการณ์ภายนอกที่คุกคามหรือเป็นอุปสรรคให้สำนักหอสมุดแห่งชาติไม่สามารถดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ และหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศสำนักหอสมุดแห่งชาติ
2. ทราบสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
3. ได้กลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ



บทที่ 2

เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย ซึ่งขอเสนอตามหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ
 - 1.1 ความหมายของการบริการสารสนเทศ
 - 1.2 ความสำคัญของบริการสารสนเทศ
 - 1.3 ประเภทของบริการสารสนเทศ
 - 1.4 องค์ประกอบของการให้บริการสารสนเทศ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริการสารสนเทศ
 - 2.1 แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์
 - 2.2 การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริการสารสนเทศ
3. แนวคิดห้องสมุดยุคใหม่
 - 2.1 ลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่
 - 2.2 แนวคิดห้องสมุดยุคใหม่
4. การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
 - 4.1 ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
 - 4.2 วิสัยทัศน์ และภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - 4.3 โครงสร้างของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
 - 4.4 การแบ่งหน่วยงานภายในสำนักหอสมุดแห่งชาติ
 - 4.5 การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
5. กลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยในประเทศ
7. กรอบความคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ

ความหมายของการบริการสารสนเทศ

คำว่า “การบริการสารสนเทศ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2546: 93) ให้ความหมาย บริการสารสนเทศ เป็นบริการ ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับสารสนเทศตามความต้องการ ซึ่งหัวใจของงานห้องสมุดคือ การบริการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ต้องการ สารสนเทศทุกรูปแบบได้รวดเร็วและตรงตามต้องการไม่ว่าจะอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

มาลี ล้าสกุล (2555: 1-7) ให้ความหมายว่า บริการสารสนเทศ หมายถึง บริการด้านต่าง ๆ นับแต่บริการการอ่าน การค้นคว้าข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราวในสาขาวิชาต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้ต้องการ การค้นหาคำตอบจากบรรณานุกรม ดรรชนี สารสังเขป และการติดต่อกับแหล่งสารสนเทศ ซึ่งองค์การสารสนเทศจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ความรู้ ความเข้าใจ และการเรียนรู้ซึ่งมุ่งเน้นที่วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ประกอบการตัดสินใจและแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ

คาสเซลล์ และไฮร์แมท (Cassell; & Hiremath. 2011: 4) อธิบายว่า บริการสารสนเทศ เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่มีให้ตรงกับความต้องการสารสนเทศด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้ เช่น ความสนใจเฉพาะเรื่อง การศึกษาวิจัย เป็นต้น

สรุปได้ว่า บริการสารสนเทศ หมายถึง การบริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่ห้องสมุดหรือหน่วยงานบริการสารสนเทศจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ตรงกับความต้องการ และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยมุ่งเน้นในการใช้สารสนเทศในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ประกอบการตัดสินใจและแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ

ความสำคัญของบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศเป็นบริการที่มีความสำคัญที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ ซึ่งมีความสำคัญ ดังนี้ (มาลี ล้าสกุล. 2555: 1-8-9; อังสนา ธงไชย. 2550: 8-9)

1. ช่วยให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้ การที่ห้องสมุดมีบรรณารักษ์ทำหน้าที่ติดต่อช่วยเหลือผู้ใช้โดยตรงและเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ในห้องสมุดเพื่อบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้ห้องสมุด การค้นคว้า และทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ทำให้บรรณารักษ์สามารถจัดเตรียมเครื่องมือและบริการเพื่อช่วยเหลือ และจัดทำคู่มือการค้นให้เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้

2. ช่วยในการสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศเพื่อสร้างประโยชน์ต่างๆ การสร้างนิสัยรักการอ่านและการเรียนรู้ เนื่องจากห้องสมุดเป็นตัวกลางในการจัดบริการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อสะสมความรู้ สร้างนิสัยรักการอ่าน มีความคิดสร้างสรรค์และพัฒนาภูมิปัญญา พัฒนาตนให้มีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญพิเศษ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีสอดคล้องกับสังคมระดับต่างๆ ทั้งครอบครัว การทำงาน การใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในการดำรงชีวิต

3. ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการใช้ห้องสมุด บรรณารักษ์ทำหน้าที่ในการแนะนำการใช้ห้องสมุดและสารสนเทศ และแสวงหาหนทางเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งในห้องสมุดและแหล่งอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นสำหรับผู้ที่ไม่คุ้นเคย หรือเกิดปัญหาในการใช้บริการเนื่องจากการจัดการระบบงานบริการ เช่น ระบบการจัดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดที่มีหลากหลาย วิธีการบริการที่มีขั้นตอนการดำเนินงาน และทรัพยากรสารสนเทศที่มีการจัดทำออกมาหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนห้องสมุดเป็นสถาบันที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการและการบริการอยู่เสมอ เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการห้องสมุดปรับจากการทำบัตรรายการเป็นฐานข้อมูล มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ หรือปรับการบริการเป็น บริการอิเล็กทรอนิกส์ มีการเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศอย่างมหาศาล และปรับรูปแบบการนำเสนอเป็นอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ผู้ใช้ที่ไม่คุ้นเคย หรือไม่สามารถปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของห้องสมุด บริการสารสนเทศจึงเป็นบริการที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือ แนะนำผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้ยังสามารถได้มาซึ่งสารสนเทศ และเข้าใจบทบาทหน้าที่ห้องสมุด ตลอดจนปรับเปลี่ยนตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของห้องสมุด จึงเป็นบริการที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้เข้ามาใช้ห้องสมุดมากขึ้น

4. ช่วยพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากรห้องสมุดในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสถานะที่สารสนเทศมีปริมาณมากมายมหาศาล หลากหลายรูปแบบ ภาษาและมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว บุคลากรห้องสมุดที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการทำงานให้สามารถเข้าถึงและค้นคืนสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ที่ต้องการ และให้บริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้ เนื่องจากห้องสมุดหรือสถาบันสารสนเทศต่างๆ จะมีการจัดระบบเฉพาะ การจัดแบ่งแผนก และรูปแบบการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกอาจจะแตกต่างกันไปตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง หน้าที่ของบรรณารักษ์แต่เดิมคือ งานส่วนใหญ่จะเป็นการจัดเก็บ และจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเครื่องมือ ให้มีความพร้อมในการใช้โดยไม่ต้องมาพบกับผู้ใช้ ในขณะที่บรรณารักษ์อ้างอิงจะเป็นผู้ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานบริการแก่ผู้ใช้โดยตรง จึงเป็นบริการที่สร้างให้บรรณารักษ์สามารถติดต่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้ให้เกิดความรู้สึกคุ้นเคยกับห้องสมุดได้ดีกว่า มากกว่าบรรณารักษ์ในงานอื่นๆ ที่ทำงานอยู่เบื้องหลัง

บริการสารสนเทศเป็นบริการต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดให้ตามความต้องการของผู้ใช้ ที่มุ่งเน้นในการใช้สารสนเทศเพื่อประโยชน์ด้านต่างๆ เช่น ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ใช้ประกอบการตัดสินใจ การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นต้น การบริการสารสนเทศจึงมีความสำคัญทั้งต่อผู้ใช้และต่อองค์กรที่มุ่งให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ มีคุณภาพ และตรงกับความต้องการให้มากที่สุด

ประเภทของบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศในห้องสมุดมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท บริการที่จัดขึ้นต้องให้สารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงจำแนกประเภทของบริการสารสนเทศตามกิจกรรมที่จัดทำ สรุปได้ดังนี้ (นภา มิ่งนันทน์. 2552: 24-26; ราณี จินสุทนต์. 2554: 11-13; สุกัญญา แป้นสุขเย็น. 2543: 7-13; สุวรรณ อภัยวงศ์. 2543: 29-36)

1. บริการพื้นฐาน เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกประเภทให้บริการ ได้แก่

1.1 บริการยืม-คืน เป็นงานบริการที่สำคัญของห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการนำหนังสือไปใช้นอกห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้มีเวลาใช้หนังสือในการศึกษาค้นคว้าได้ยาวนานและสะดวกขึ้น โดยห้องสมุดจะกำหนดระเบียบการยืมส่งและทำหลักฐานการยืมไว้

1.2 บริการหนังสือจองและหนังสือสำรอง เป็นบริการที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการจองหนังสือตามที่ต้องการไว้ล่วงหน้า เนื่องจากหนังสือมีจำนวนน้อยและมีผู้ต้องการใช้มาก ดังนั้นเพื่อให้หนังสือหมุนเวียนใช้ได้ทั่วถึง จึงต้องมีการปรับระยะเวลาในการใช้หรือยืมให้น้อยลง

1.3 บริการแนะนำการอ่าน เป็นบริการจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการอ่านและปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดที่มีปัญหาในการอ่าน เช่น เลือกหนังสืออ่านไม่ได้ตามความต้องการหรือเหมาะสม เลือกหนังสือไม่ถูก เป็นต้น การแนะนำการอ่านนี้อาจจะกระทำแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม โดยห้องสมุดจะต้องจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกด้านสถานที่นั่งอ่านให้เหมาะสม

1.4 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้ข้อมูล และสารสนเทศเฉพาะตามต้องการ เช่น สถานที่ ความหมายคำ เหตุการณ์ หรือคำถามเกี่ยวกับอาชีพ หรือเรื่องปลีกย่อยต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์ให้บริการตอบคำถามบริการที่โต๊ะบริการหรือตอบคำถามทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร สำหรับห้องสมุดขนาดใหญ่อาจมีการแบ่งแยกการบริการออกเป็น 2 ส่วน คือ โต๊ะบริการตอบคำถามสำหรับบริการตอบคำถาม เพื่อการค้นคว้าวิจัย และโต๊ะบริการข้อมูลสำหรับตอบคำถามที่ต้องการคำตอบสั้นๆ ซึ่งเป็นคำตอบที่สามารถหาได้ในเวลาที่รวดเร็ว ปัจจุบันพัฒนาเป็นบริการอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการตอบคำถามทางอีเมล หรือบริการตอบคำถามแบบ

ข้อความสนทนา ซึ่งเป็นการสื่อสารโดยการพิมพ์โต้ตอบระหว่างผู้ถามและบรรณารักษ์ รวมถึงการคุยผ่านโทรศัพท์ หรือบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2. บริการที่จัดเตรียมไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ เป็นบริการที่จัดเป็นประจำโดยรวมวิเคราะห์สารสนเทศเพื่อให้บริการ ได้แก่

2.1 บริการบรรณานุกรม เป็นบริการที่จัดเตรียมและให้บริการเครื่องมือช่วยค้นหาบทความหรือเรื่องที่ต้องการได้โดยสะดวกและรวดเร็ว เพราะบรรณานุกรมจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อคน ชื่อสถานที่ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง หัวเรื่อง ฯลฯ คำหรือข้อความอื่นๆ ที่ใช้เป็นกุญแจสำคัญในการค้นหาบทความหรือเรื่องนั้นๆ

2.2 บริการสาระสังเขป เป็นการสรุปเรื่องราวหนังสือ สิ่งพิมพ์ประเภทวิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย อย่างย่อประกอบรายละเอียดทางบรรณานุกรม เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ประหยัดเวลาและช่วยในการตัดสินใจคัดเลือกสารสนเทศ

2.3 บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นบริการตรวจสอบ รวบรวม และจัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามคำขอหรือ บรรณารักษ์จัดทำเองเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในบางเรื่อง ด้วยการให้รายละเอียดแต่ละเรื่องเกี่ยวกับชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ หรือโรงพิมพ์ ปีที่พิมพ์ เลขหน้า รวมทั้งอาจมีบรรณนิทัศน์สังเขปหรือสาระสังเขปตามความเหมาะสมหรือความจำเป็นในการใช้ การบริการด้านบรรณานุกรม อาจจัดทำได้หลายวิธี เช่น การทำบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วบริการ ช่วยค้นหารายละเอียดทางบรรณานุกรมในการเขียนบทนิพนธ์ ซึ่งผู้เขียนบทนิพนธ์จำเป็นต้องใช้เขียนเชิงอรรถและบรรณานุกรมเพื่อประกอบการค้นคว้า

2.4 บริการเลือกสรรสารนิเทศเพื่อเผยแพร่ เป็นการคัดเลือก วิเคราะห์ และจัดหาสารสนเทศเฉพาะเรื่องให้แก่ผู้ใช้แต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่แสดงความจำนงไว้

2.5 บริการข่าวสารทันสมัย เป็นบริการแจ้งเตือนข่าวสาร ข้อเท็จจริง หรือความก้าวหน้าใหม่ๆ เพื่อเผยแพร่แก่ผู้ใช้บางกลุ่มหรือบางสถาบัน ซึ่งมีการจัดทำแจ้งข่าวสารทั้งรูปแบบสิ่งพิมพ์และสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นรายเดือน การสำเนาสารบัญวารสารใหม่ให้แก่ผู้ใช้ การส่งวารสารฉบับใหม่หมุนเวียนสำหรับผู้อ่านเฉพาะกลุ่ม การทำข่าวสารแจ้งเวียนถึงเอกสารใหม่ที่ห้องสมุดได้รับ หรือการจัดนิทรรศการหนังสือใหม่

2.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ห้องสมุดขอยืมหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ และวัสดุสารสนเทศซึ่งไม่มีอยู่ในห้องสมุดของตนจากห้องสมุดอื่นที่มีซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดต่างสถาบัน หรือผู้ใช้ห้องสมุดแห่งหนึ่ง นับเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้มีโอกาส

ใช้สารสนเทศที่กว้างขวางขึ้น เพราะห้องสมุดเพียงแห่งเดียวไม่สามารถจะจัดหาและรวบรวมสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้สมบูรณ์ครบถ้วน

2.7 บริการจัดส่งเอกสาร เป็นบริการจัดส่งเอกสารฉบับเต็มไปให้ผู้ที่ไม่สามารถเข้าห้องสมุด การบริการอาจจะส่งไปทางไปรษณีย์หรืออีเมล บางครั้งจะเป็นบริการที่จัดรวมกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด และมักเป็นบริการที่ต่อเนื่องจากการใช้บริการตรวจสอบบรรณานุกรม บริการสารสังเขป และดรรชนี

2.8 บริการแปล เป็นบริการช่วยแปลเอกสารภาษาต่างประเทศแก่ผู้ใช้ที่ไม่สามารถเข้าใจบางภาษา แต่มีความจำเป็นที่จะต้องใช่มาก มีการให้บริการมากในห้องสมุดเฉพาะทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เนื่องจากเป็นสาขาวิชาที่ต้องการติดตามถึงการศึกษาวิจัยของประเทศต่างๆ เช่น ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน ญี่ปุ่น เป็นต้น

2.9 บริการสอนวิธีใช้ห้องสมุด เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดสอนให้ผู้ใช้บริการรู้จักวิธีการใช้ห้องสมุด การเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด และบริการต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้คุ้นเคยและรู้จักใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ การสอนการใช้ห้องสมุดอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การสอนอย่างเป็นทางการอาจจัดได้ด้วยการปฐมนิเทศ หรือการสอนการใช้งาน ส่วนการสอนอย่างไม่เป็นทางการอาจทำได้หลายวิธี เช่น ทำเอกสารประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด จัดนิทรรศการ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และจัดทำคู่มือแนะนำห้องสมุด เป็นต้น

2.10 บริการค้นหาสารสนเทศออนไลน์ เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลในรูปแบบต่างๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์สืบค้น บริการสารสนเทศประกอบด้วยกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ สะดวก และรวดเร็ว สำหรับงานบริการสารสนเทศที่พบว่ามีบริการมาก คือ บริการตอบคำถาม บริการสารสังเขป และดรรชนี บริการรวบรวมบรรณานุกรมบริการชี้แนะแหล่งข้อมูล และบริการค้นหาสารสนเทศออนไลน์

2.11 บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่จำเป็นสำหรับผู้ใช้อาคารห้องสมุด เพราะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการอย่างรวดเร็ว ช่วยประหยัด เวลาในการคัดลอกในกรณีที่ไม่สามารถนำหนังสือออกนอกห้องสมุดได้ อีกทั้งช่วยลดความสูญเสียของห้องสมุดอันเนื่องมาจากการฉีกหรือตัดสิ่งพิมพ์ นอกจากนั้นการถ่ายเอกสารสามารถให้รายละเอียดต่างๆ ได้เกือบครบถ้วน เช่นเดียวกับต้นฉบับเดิม

2.12 บริการอ้างอิงและสารสนเทศ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดเพื่อให้คำตอบในเรื่องทั่วไป และช่วยเหลือการค้นคว้าเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มรวมทั้งมีระบบการจัดเก็บและการรวบรวมข่าวสารความรู้ต่างๆ ตลอดจนจัดหาคู่มือที่อำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ห้องสมุด

การบริการสารสนเทศในห้องสมุด ประกอบด้วย การบริการบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้บริการ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการการอ่าน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการค้นคืนสารสนเทศ และบริการอื่นๆ ที่อำนวยความสะดวก และจัดเตรียมไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้แก่ผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ เช่น บริการถ่ายเอกสาร บริการแปล บริการจัดส่งเอกสาร บริการค้นหาสารสนเทศออนไลน์ และบริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

องค์ประกอบของการบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการดำเนินงานที่เป็นระบบโดยมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ ผู้ใช้ สถาบันบริการสารสนเทศ และทรัพยากรสารสนเทศ โดยสถาบันบริการสารสนเทศทำหน้าที่เชื่อมโยงผู้ใช้ให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้โดยการจัดบริการต่างๆ ดังนั้น การจัดการบริการสารสนเทศจึงมุ่งให้ผู้ใช้ได้ประโยชน์จากบริการต่าง ๆ อันตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ ซึ่งองค์ประกอบของการบริการสารสนเทศ ดังนี้ (มาลี ลำสกุล. 2555: 1-11-1-18; สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2555: 49-55)

1. ผู้ใช้หรือกลุ่มผู้ใช้ สำหรับองค์การสารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ เนื่องจากภารกิจสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศเพื่อการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ปัจจุบันมีคำเรียกผู้ใช้แตกต่างกันออกไป ได้แก่

1.1 ผู้ใช้ (User) เป็นคำที่ใช้เรียกผู้ใช้บริการขององค์การสารสนเทศทุกประเภท

1.2 ลูกค้า (Client) เป็นคำที่เน้นในแง่สัมพันธภาพที่มีต่อกันระหว่างลูกค้ากับผู้ใช้คำปรึกษาทางวิชาชีพ ส่วนลูกค้า (Customer) เป็นคำที่เน้นลูกค้าที่มีปฏิสัมพันธ์ในลักษณะซื้อหรือใช้บริการโดยมีทางเลือกหลายทาง และผู้ให้บริการให้ความเอาใจใส่ให้ความสำคัญต่อลูกค้าในแง่ของการจัดการที่มุ่งเน้นคุณภาพ และก่อให้เกิดโอกาสในการซื้อหรือใช้บริการสารสนเทศ

1.3 ผู้ใช้ปลายทาง (End user) เป็นคำเรียกผู้ใช้ที่ต้องการสารสนเทศและค้นคืนสารสนเทศด้วยตัวเองโดยไม่ผ่านตัวกลาง เช่น การสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น

นอกจากนี้ผู้ใช้อาจสามารถจำแนกได้หลายประเภท ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งหรือภารกิจของสถาบันบริการสารสนเทศ ดังนี้

1. การแบ่งตามภารกิจของสถาบันบริการสารสนเทศ เช่น สถาบันบริการสารสนเทศในสังกัดสถานศึกษานิยมแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกและผู้ใช้ที่ไม่เป็นสมาชิก ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกแบ่งย่อยเป็น ครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักเรียน นักศึกษา และยังเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปสมัครเข้าเป็นสมาชิกสมทบได้ ส่วนผู้ใช้ที่ไม่เป็นสมาชิกอาจเข้าใช้บริการได้แค่บางส่วนตามระเบียบที่สถาบันบริการสารสนเทศในแต่ละแห่งกำหนด

2. การแบ่งตามการวิเคราะห์เพื่อการจัดบริการและเผยแพร่สารสนเทศ เป็นการแบ่งผู้ใช้เพื่อประโยชน์ในกิจกรรมต่างๆ ในการให้บริการสารสนเทศ โดยนิยมแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อย ได้แก่

2.1 ผู้ใช้ทั่วไป เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่พบเห็นอย่างกว้างขวางที่เข้ามาใช้บริการ อ่าน บริการสืบค้น และบริการยืม-คืน เช่น เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป เป็นต้น

2.2 ผู้ใช้เฉพาะสาขาวิทยาการ เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เฉพาะสาขาที่ตนสนใจ อาจเป็นสาขาที่กำลังศึกษาอยู่หรือทำงานเกี่ยวข้องอยู่ โดยทั่วไปมักเป็นผู้ใช้ในสถานบริการสารสนเทศในสถานศึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านวิชาการ

2.3 ผู้ใช้ลักษณะพิเศษ เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความบกพร่องหรือความพิการ บางประการ ทำให้ต้องมีการจัดบริการให้เหมาะสม เช่น ผู้ใช้ที่มีความพิการทางสายตาต้องจัด บริการ หนังสือเบรลล์หรือบริการอ่านหนังสือให้ฟัง ผู้ใช้บริการที่เป็นเด็กอาจจัดบริการเล่านิทาน เป็นต้น

2.4 ผู้ใช้ที่ไม่ใช้บริการ เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกแต่ไม่เข้าใช้บริการต่างๆ ที่จัดขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจว่าสาเหตุใดที่ผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่เข้ามาใช้บริการ โดยสามารถนำข้อ ปัญหาที่มาปรับปรุงการให้บริการได้

จากประเภทของผู้ใช้ที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการสามารถจำแนกได้หลาย ประเภท ซึ่งในแต่ละประเภทก็มีความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกัน เพราะผู้มีความจำเป็นในการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ดังนั้น ความต้องการสารสนเทศจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ผลักดันให้ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ

2. สถาบันบริการสารสนเทศ เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้และทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ โดยการรวบรวม จัดหา จัดเก็บ และจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรสารสนเทศ จากนั้นนำออกให้บริการแก่ผู้ใช้ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ กล่าวคือการศึกษาว่าสถาบันบริการสารสนเทศจะสามารถจัดบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์กรหรือชุมชนที่ตั้งอยู่จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

2.1 ผู้ให้บริการสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญในการจัดกิจกรรมเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ เพราะในปัจจุบันสถาบันบริการสารสนเทศมีช่องทางในการให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศหลากหลายช่องทาง ทั้งรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล ผู้ให้บริการจำเป็นต้องปรับปรุงแบบการให้บริการรวมทั้งการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สมรรถนะด้านวิชาชีพ ทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการบริการ

สารสนเทศ รวมไปถึงสมรรถนะเฉพาะบุคคล เช่น ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

2.2 การวางแผน เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการบริหารและดำเนินงาน เพราะการวางแผนเปรียบเสมือนเข็มทิศชี้เส้นทางสู่เป้าหมาย และมีการกำหนดวิธีการไปสู่เป้าหมายไว้อย่างเป็นขั้นตอน โดยมีแนวทางการประสานงานร่วมกันและการเตรียมการป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ในสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การกำหนดเป้าหมายในแผนยังเป็นการควบคุมการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ดำเนินไป เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งแผนงานบริการสารสนเทศสามารถจำแนกตามระดับงานในองค์กร ดังนี้

2.2.1 แผนการบริการสารสนเทศระดับกลยุทธ์ เป็นแผนที่มีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้รับผิดชอบ มีขอบเขตการดำเนินงานระยะยาว 3-5 ปี หรือมากกว่า มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายเป็นทิศทางการดำเนินการ

2.2.2 แผนงานบริการสารสนเทศระดับกลยุทธ์ เป็นแผนที่มีผู้บริหารระดับกลางเป็นผู้รับผิดชอบตามขอบเขตกลุ่มงานระดับต่างๆ มีขอบเขตการ 1-3 ปี เช่น แผนงานของฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือแผนงานของฝ่ายบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

2.2.3 แผนงานบริการสารสนเทศระดับปฏิบัติการ เป็นแผนระดับต้นสนับสนุนแผนกลยุทธ์ มีการดำเนินงานโดยการกำหนดเป้าหมายระยะสั้น และจำแนกรายละเอียดกิจกรรมเป็นรายเดือน รายไตรมาส หรือครึ่งปี ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในระยะสั้น

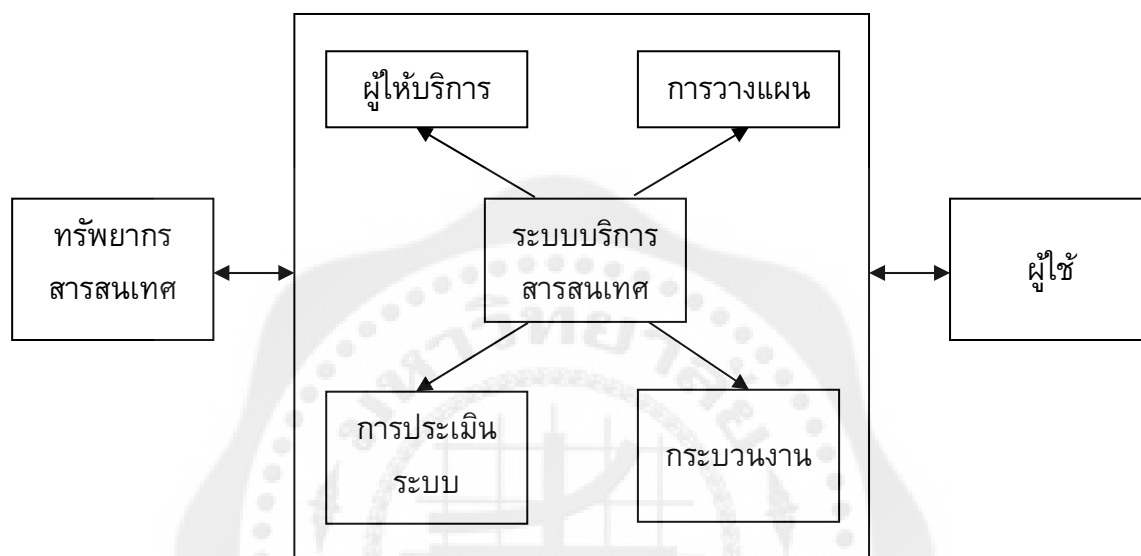
2.2.4 องค์ประกอบของแผน เป็นการแสดงให้เห็นภารกิจตามกระบวนการที่จะดำเนินการที่ชัดเจน ซึ่งองค์ประกอบของแผนกำหนดออกได้เป็นหลายส่วน ได้แก่ ชื่อของแผน ชื่อผู้ควบคุม ผู้อนุมัติ ผู้จัดเตรียมแผน สถานภาพและปัญหา หรือหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผน แนวทางและมาตรการดำเนินการ ทรัพยากรที่ต้องการ ผลที่คาดว่าจะได้รับ และระยะเวลาดำเนินการ

2.3 กระบวนการ โดยการจัดทำเป็นขั้นตอนและวิธีการบริการ ควรพิจารณาสภาพการณ์ต่างๆ ในหลายประเด็นที่สำคัญคือ สารสนเทศที่จำเป็นต่อการบริการ เช่น ความต้องการสารสนเทศ ความสนใจ ภารกิจ ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเข้าถึง การใช้ เป็นตัวกำหนดความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ในบริบทขององค์กรสารสนเทศที่จะจัดบริการ

2.4 การประเมินระบบ เป็นการประเมินระบบบริการสารสนเทศที่มีกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตัดสินคุณค่าและระดับของความสำเร็จเกี่ยวกับระบบบริการที่ต้องประเมิน โดยมีการกำหนดเกณฑ์ประเมิน มีการสร้างมาตรฐานสำหรับการประเมินเพื่อวัดสิ่งที่ต้องการประเมิน เช่น ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ต้นทุน ผลตอบแทน คุณภาพ เป็นต้น ผลการประเมินจะเป็นเครื่องมือ

ในการตัดสินใจของผู้บริหาร การนำข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาสิ่งที่มุ่งประเมินให้มีความเหมาะสมต่อไป

การบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการดำเนินงานที่เป็นระบบโดยมีสถาบันบริการสารสนเทศทำหน้าที่เชื่อมโยงผู้ใช้ให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้โดยการจัดการบริการต่างๆ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ระบบบริการสารสนเทศขององค์การสารสนเทศกับทรัพยากรสารสนเทศและผู้ใช้

ที่มา: มาลี ลำสกุล. (2555). ความรู้เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8*. หน้า 1-14.

นอกจากองค์ประกอบของสถาบันบริการสารสนเทศที่ได้กล่าวมานั้นยังมีอีก 2 องค์ประกอบที่มีความสำคัญและขาดไม่ได้ในสถาบันบริการสารสนเทศ ได้แก่ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2555: 54-55)

1. สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ ซึ่งครอบคลุมถึงสถานที่ปฏิบัติและให้บริการ คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในการจัดเก็บ ค้นคืน และเผยแพร่สารสนเทศ อุปกรณ์การพิมพ์ อุปกรณ์ในการทำสำเนาในรูปแบบต่างๆ และโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ เช่น การเชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรกับเครือข่ายสากล คือ อินเทอร์เน็ต
2. วิธีดำเนินงานเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ วิวัฒนาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อวิธีการดำเนินงานเผยแพร่สารสนเทศเป็นอย่างมาก ซึ่งการดำเนินงานเผยแพร่สารสนเทศสามารถมีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา คือ

2.1 ข้อจำกัดในการเผยแพร่ ได้แก่ การอนุญาตให้เข้าใช้สารสนเทศของแต่ละแห่ง ต่างกันตามประเภทของสมาชิก รวมทั้งมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสารสนเทศบางประเภท

2.2 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เนื่องจากปัญหาด้านเศรษฐกิจ ที่สถาบัน บริการสารสนเทศประสบนั้น ทำให้แต่ละสถาบันให้ความสำคัญในการใช้ประโยชน์ทรัพยากรสารสนเทศ ร่วมกัน และประกอบกับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครือข่ายพัฒนาก้าวหน้าไปมาก ซึ่งส่งผลต่อการ ดำเนินการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

2.3 การฝึกอบรมของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งผู้ให้และ ผู้ใช้บริการควรสนใจค้นคว้าหาความรู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ โดยการเข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนา ความรู้ใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินงาน

3. ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ได้รับการบันทึกเป็นหลักฐาน และได้คัดเลือกมา เพื่อการบริการสารสนเทศ และทรัพยากรสารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการจัดบริการเพื่อ สนองภารกิจขององค์กรหรือหน่วยงาน สามารถจำแนกประเภทของทรัพยากรสารสนเทศได้ ดังนี้

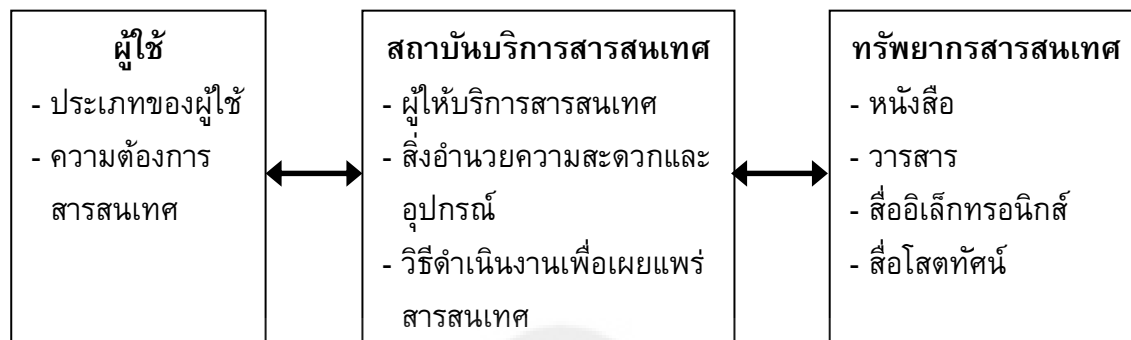
3.1 สารสนเทศจำแนกตามวงจรการเผยแพร่สารสนเทศ เป็นสารสนเทศจากแหล่ง ภายนอกเกิดขึ้นตามวงจรการเผยแพร่สารสนเทศที่อธิบายการจัดทำและเผยแพร่สารสนเทศตามกรอบ ระยะเวลาภายหลังเกิดเรื่องหรือเหตุการณ์ โดยมีการนำเสนอและเรียบเรียง เช่น การรายงานเหตุการณ์ สรุปรสาระเหตุการณ์ประเด็นสำคัญ และการทำวิจัยตามระเบียบวิธีการวิจัย เป็นต้น

3.2 สารสนเทศจำแนกตามแหล่งสารสนเทศ คือ แหล่งปฐมภูมิ เป็นสารสนเทศจาก ต้นแหล่ง เช่น ต้นฉบับตัวเขียน ผลการศึกษาค้นคว้า วิจัย เป็นต้น และแหล่งทุติยภูมิ เป็นการรวบรวม ข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งปฐมภูมิ โดยอาจเรียบเรียง จัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบย่อเรื่องให้ เข้าใจง่าย หรือจัดทำดรรชนี เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยค้นคว้าต่อไป เช่น สารานุกรม พจนานุกรม ฐานข้อมูลดรรชนีวารสาร เป็นต้น

3.3 สารสนเทศจำแนกตามรูปลักษณะของสื่อที่ใช้จัดเก็บ โดยทั่วไปสถาบันบริการ สารสนเทศรวบรวมและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ตามภารกิจหรือประเภทของ สถาบันหรือองค์กร เช่น ห้องสมุดมีทรัพยากรที่เป็นหนังสือ เอกสาร วารสาร สื่อโสตทัศน์ แผนที่ พิกัดภูมิศาสตร์มีทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นภาพวาด รูปปั้น โบราณวัตถุ อาวุธหรือภาชนะที่ ขุดค้นได้ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการบริการสารสนเทศ ได้แก่ ผู้ใช้ สถาบันบริการสารสนเทศ และทรัพยากรสารสนเทศ โดยสถาบันบริการสารสนเทศทำหน้าที่ในการ เชื่อมโยงระหว่างผู้ให้บริการให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ โดยการจัดบริการ

ประเภทต่างๆ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ และผู้ให้บริการที่มีทักษะความสามารถในการช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ สถาบันบริการสารสนเทศ และทรัพยากรสารสนเทศ

ที่มา: สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2555). รูปแบบของการบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 1-7. หน้า 49.

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริการสารสนเทศ

การจัดการเชิงกลยุทธ์

คำว่า “การจัดการเชิงกลยุทธ์” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

อนิวัช แก้วจำนงค์ (2551: 2) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การวางแผนหรือกำหนดวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้องค์การนำไปใช้ในการดำเนินงาน โดยมีการควบคุมเพื่อให้แผนหรือวิธีการดังกล่าวนำไปสู่ผลสำเร็จได้ตามที่องค์การต้องการ

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2552: 17) ได้กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและข้อมูลสำคัญของธุรกิจที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ การวางแผนการดำเนินงาน และควบคุมการปฏิบัติงานขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินการสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อีกทั้งมีพัฒนาการและสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พิชิต เทพวรรณ (2554: 60) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานขององค์การ เพื่อให้งานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งการกำหนดทิศทางการดำเนินงานนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์และประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกิดจากสภาพ

แวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้สามารถจัดทำแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สุด และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เดวิด (David. 2011: 6) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการบูรณาการระหว่าง การบริหารจัดการ การตลาด การบัญชี การเงิน การผลิต การปฏิบัติการ การวิจัยและพัฒนา และระบบสารสนเทศเข้าด้วยกัน เพื่อให้ดำเนินงานขององค์การบรรลุผลสำเร็จในระยะยาว

วีลเลน และฮังเกอร์ (Wheelen; & Hunger. 2012: 5) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การตัดสินใจในการบริหารจัดการ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การประสบผล สำเร็จในระยะยาว โดยการกำหนดกลยุทธ์ หรือการวางแผนเชิงกลยุทธ์ระยะยาว การดำเนินงานกลยุทธ์ การประเมินผล และการควบคุมกลยุทธ์ นอกจากนี้การจัดการกลยุทธ์ยังมุ่งเน้นการประเมินโอกาส และภัยคุกคามภายนอก โดยพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์การ

การจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ การวางแผนกลยุทธ์ การนำ กลยุทธ์ไปปฏิบัติ การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ เพื่อให้เป้าหมายการดำเนินงานขององค์การใน ระยะยาวมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยการวิเคราะห์และประเมินปัจจัยจากสภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้สามารถจัดทำแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สุด และบรรลุ เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการจัดการเชิงกลยุทธ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญกับผู้บริหารทุกๆ องค์การ ดังนี้ (ณัฐพันธุ์ เชนนันท์. 2552: 19-20)

1. กำหนดทิศทางขององค์การ (Set direction) กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ช่วยให้ผู้บริหารเกิดความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงและมีวิสัยทัศน์ต่ออนาคต ทำให้สามารถกำหนด วัตถุประสงค์และทิศทางการดำเนินงานขององค์การอย่างเป็นรูปธรรม

2. สร้างความสอดคล้องในการปฏิบัติ (Harmony) การจัดการเชิงกลยุทธ์ให้ ความสำคัญกับการกำหนด การประยุกต์ การตรวจสอบ และการควบคุมกลยุทธ์ขององค์การ ซึ่งก่อให้เกิดวิสัยทัศน์ และความเข้าใจร่วมกันในวัตถุประสงค์และแนวทางการดำเนินงาน ทำให้เกิด การจัดสรรทรัพยากรและการดำเนินงานเป็นเอกภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ

3. สร้างความพร้อมให้แก่องค์การ (Provide readiness) การศึกษา การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อม และการกำหนดกลยุทธ์ ช่วยให้ผู้บริหาร ผู้จัดการในส่วนต่างๆ และสมาชิกขององค์การ เกิดความเข้าใจในภาพรวมและศักยภาพของธุรกิจ ตลอดจนอิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมที่มีต่อองค์การ ทำให้องค์การมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงหรือความท้าทายของสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น

4. สร้างประสิทธิภาพในการแข่งขัน (Improve competitive efficiency) การจัดการเชิงกลยุทธ์ช่วยสร้างประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขันให้แก่องค์กร เนื่องจากเป็นการพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร ขณะเดียวกันก็ช่วยเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพแก่สมาชิก ตลอดจนช่วยสร้างความเข้าใจและแนวทางการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและคู่แข่ง

การจัดการเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญมากต่อองค์กรและผู้บริหารทุกๆ องค์กรในปัจจุบันสภาวะแวดล้อมทางด้านการบริหารและการจัดการที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงของแนวคิด ส่งผลให้ผู้บริหารทั้งในภาครัฐและเอกชนต้องมีการปรับตัวและพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สามารถกำหนดทิศทางและนำพาองค์กรไปสู่จุดหมายที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์มีกระบวนการ ดังนี้ (ณัฐพันธุ์ เขจรันท์. 2552: 22-24; ปณิศา มีจินดา; และศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2554: 12-14; พิชิต เทพวรรณ. 2554: 62-67; วันชัย มีชาติ. 2556: 69-86; อนิวัช แก้วจำนง. 2551: 4-11)

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environment analysis) สามารถทำได้หลายวิธี ซึ่งการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้วยวิธี SWOT Analysis เป็นที่นิยมใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร โดยปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 สภาพแวดล้อมภายใน (Internal environment) คือ สภาพการณ์ หรือ ปรากฏการณ์ต่างๆ ภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อการทำงานตลอดจนผลสำเร็จขององค์กร และเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถควบคุมได้ โดยการวิเคราะห์ปัจจัย 2 ตัวแปร คือ จุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ขององค์กร ได้แก่ โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากรมนุษย์ และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง จุดอ่อนเป็นสิ่งที่องค์กรต้องมีวิธีการดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงและสร้างให้เป็นจุดแข็ง ส่วนจุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถหลักที่จะนำมาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันหรือการพัฒนาองค์กรต่อไป โดยปกติการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรสามารถทำได้โดยการศึกษาทรัพยากรพื้นฐานขององค์กรเพื่อใช้ในการกำหนดจุดแข็งหรือจุดอ่อนขององค์กรสามารถทำได้ ดังนี้ (วรางคณา ผลประเสริฐ. 2558: ออนไลน์)

1.1.1 การระบุและการแยกแยะประเภทของทรัพยากร เป็นปัจจัยภายในขององค์กรในด้านจุดแข็งและจุดอ่อนโดยการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

1.1.2 การระบุความสามารถขององค์กร เป็นการรวมทรัพยากรขององค์กรที่เป็นความสามารถเฉพาะหรือเป็นจุดเด่นขององค์กร

1.1.3 การประเมินศักยภาพ โดยประเมินความสามารถในด้านการสร้างกำไรขององค์กรจากทรัพยากรที่เป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน และความเหมาะสมของผลตอบแทน

1.1.4 การเลือกกลยุทธ์ขององค์กร เป็นกลยุทธ์ที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและความสามารถขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งต้องตัดสินใจจากโอกาสจากภายนอก

1.1.5 การระบุช่องว่างทรัพยากร เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบศักยภาพทรัพยากรและการใช้ทรัพยากรว่ามีการใช้อย่างเต็มที่หรือไม่ จำเป็นต้องลงทุนเพิ่มในประเด็นเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างเต็มที่

1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External environment) คือ สภาพการณ์ หรือปรากฏการณ์ต่างๆ ภายนอกองค์กรที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร โดยองค์กรไม่สามารถควบคุมปัจจัยเหล่านี้ได้ โดยการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นการวิเคราะห์ โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ซึ่งอยู่ภายนอกองค์กร ดังนี้

1.2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกทั่วไป เป็นสภาพแวดล้อมในแต่ละสถานการณ์ที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว เช่น เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย เทคโนโลยี ประชากร สังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น

1.2.2 สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน เป็นสภาพแวดล้อมในสถานการณ์ที่องค์กรต้องเผชิญเนื่องจากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมในการแข่งขันนั้น พอร์เตอร์ (พิชิต เทพวรรณ. 2554: 63; อ้างอิงจาก Porter, 1985. The Competitive advantage: creating and sustaining superior performance) ได้เสนอ ตัวแบบพลังผลักดัน 5 ประการ หรือ Five Forces Model ได้แก่ อุปสรรคคุกคามจากคู่แข่งหน้าใหม่ การแข่งขันภายในอุตสาหกรรมเดียวกัน อำนาจการต่อรองของผู้ซื้อ อำนาจการต่อรองของผู้ขาย และอุปสรรคคุกคามจากผลิตภัณฑ์ทดแทน

1.2.3 สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน เป็นสภาพแวดล้อมที่เป็นองค์ประกอบในการทำงานโดยมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เช่น ลูกค้านักแข่งขัน ตัวแทนจำหน่าย เจ้าหนี้ และรัฐบาล เป็นต้น

1.2.4 สภาพแวดล้อมในระดับต่างประเทศ เป็นการรวมกลุ่มขององค์กรในต่างประเทศที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรของตนเอง เช่น กลุ่มการค้า กลุ่มองค์กรไม่แสวงหากำไร เป็นต้น

2. การกำหนดทิศทางขององค์กร (Set organization direction) เป็นการวางทิศทางขององค์กรว่าจะต้องทำอะไร และมีเป้าหมายอย่างไร โดยผู้บริหารจะนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้

จากการวิเคราะห์โอกาสและข้อจำกัดมาทำการประมวลผลเพื่อใช้กำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจหรือภารกิจ และเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. 2552: 23; ศุภรชตรา แสนวา. 2549: 13)

3. การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy formulation) คือ การจัดทำแผนระยะยาวโดยการพิจารณาออกแบบและเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับโอกาสและอุปสรรคที่เป็นอยู่ในขณะนั้น รวมทั้งจะต้องสอดคล้องกับจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบในการกำหนดกลยุทธ์ มีดังนี้ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2547: 13-14)

3.1 วิสัยทัศน์ (Vision) คือ การกำหนดทิศทางในระยะยาวและความต้องการที่จะเป็นไปได้ในอนาคต ภายใต้การเปลี่ยนแปลงภายนอกและศักยภาพการดำเนินงานภายในขององค์กร

3.2 ภารกิจ (Mission) คือ กรอบหรือขอบเขตหน้าที่ในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

3.3 เป้าหมาย (Goals) คือ การกำหนดความต้องการในระดับต่างๆ เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการให้เป็นไปตามความต้องการในอนาคต

3.4 กลยุทธ์ (Strategy) คือ แนวทางที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรจะดำเนินการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งกลยุทธ์เป็นการนำข้อได้เปรียบที่องค์กรมีอยู่มาใช้ให้เกิดโอกาสมากที่สุด และลดข้อเสียเปรียบขององค์กรให้น้อยที่สุด โดยกลยุทธ์ขององค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (พิชิต เทพวรรณ. 2554: 65-66)

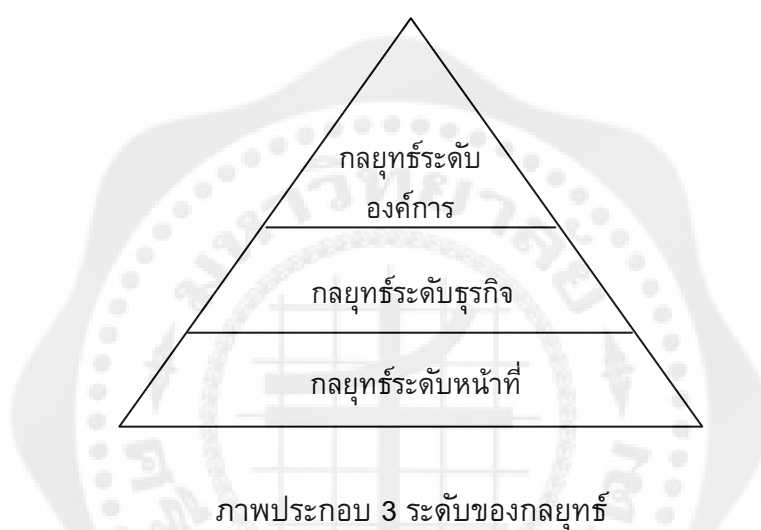
3.4.1 กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate strategy) เป็นกลยุทธ์ที่แสดงให้เห็นทิศทางการดำเนินงานขององค์กร เป็นการคาดการณ์สถานการณ์และความต้องการในอนาคต เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายในการดำเนินการขององค์กร โดยถือว่ากลยุทธ์หลักขององค์กรที่เป็นแม่แบบและแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์และการวางแผนในระดับอื่นๆ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์

3.4.2 กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business strategy) เป็นกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการสร้างความได้เปรียบเมื่อเทียบกับคู่แข่ง โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงสถานการณ์แข่งขันของผลิตภัณฑ์ หรือบริการขององค์กรที่กำลังเผชิญอยู่กับคู่แข่ง หรืออาจเรียกได้ว่าเป็น กลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategy) ซึ่งผู้บริหารระดับกลางจะเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์นี้

3.4.3 กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Function strategy) เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานระดับแผนก ซึ่งเป็นหน่วยงานปฏิบัติงานใน

องค์การ โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ทั้งในระดับองค์การและระดับธุรกิจ โดยกลยุทธ์ระดับนี้ผู้บริหารระดับต้นจะเป็นผู้กำหนดขึ้นตามฝ่ายหรือแผนงานต่างๆ เช่น การตลาด การผลิต การวิจัยและพัฒนา และทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

กลยุทธ์เป็นแนวทางที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรจะดำเนินการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยกลยุทธ์ขององค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังภาพประกอบ 3



ที่มา: อนิวัช แก้วจำนงค์. (2551). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. หน้า 9.

4. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy implementation) คือ การนำกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงโครงสร้างองค์การและวัฒนธรรมขององค์การ ด้วยการจัดทำเป็นโปรแกรมดำเนินงาน งบประมาณ และวิธีดำเนินงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับกลางและระดับล่าง และการปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่ลักษณะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในงานประจำวัน ในการนำทรัพยากรเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. การประเมินและควบคุมกลยุทธ์ (Strategy evaluation and control) คือ การติดตามและตรวจสอบ วิเคราะห์ปัญหา กำหนดแนวทาง ปรับปรุงและพัฒนาให้กลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นเกิดความสอดคล้องกับสถานการณ์จริง เพื่อให้ได้คุณค่าสูงสุดจากการดำเนินงาน ตลอดจนการประเมินผล การดำเนินกลยุทธ์ว่าประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ เพื่อนำไปพิจารณาในการพัฒนากลยุทธ์ต่อไป ซึ่งการประเมินและควบคุมกลยุทธ์จะเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญในขั้นสุดท้ายของกระบวนการ

จัดการเชิงกลยุทธ์ แต่การดำเนินการในขั้นตอนนี้จะช่วยชี้ให้เห็นถึงข้อบกพร่องของแผนกลยุทธ์ที่ได้นำไปปฏิบัติมาแล้ว ตลอดจนยังเป็นสิ่งที่กระตุ้นระบบการบริหารงานใหม่ทั้งองค์การให้เริ่มต้นใหม่อีกในครั้งต่อไป เพื่อให้การประเมินผลและการควบคุมได้ผลอย่างแท้จริง

การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการการดำเนินการเพื่อให้บรรลุภารกิจหลักในการบริการขององค์การ มีลักษณะที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง โดยศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงต่อการดำเนินงานขององค์การ ทำให้เกิดความเข้าใจและเห็นช่องทางที่ถูกต้องและเหมาะสม ทำให้องค์การดำเนินงานเป็นผลสำเร็จได้ในอนาคต

ประโยชน์ของการจัดการเชิงกลยุทธ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์ มีปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึง ดังนี้ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์. 2552: 20; อนิวัช แก้วจำนง. 2551: 4)

1. การกำหนดทิศทางขององค์การ โดยกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ช่วยให้ผู้บริหารเกิดความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงและมีวิสัยทัศน์ต่ออนาคต ทำให้สามารถกำหนดทิศทางและวัตถุประสงค์องค์การอย่างเป็นรูปธรรม
2. สร้างความสอดคล้องในการดำเนินงานขององค์การ ก่อให้เกิดวิสัยทัศน์และความเข้าใจร่วมกันของบุคคลในองค์การ
3. สร้างความพร้อมให้แก่องค์การที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น
4. สร้างประสิทธิภาพในการแข่งขัน เนื่องจากการจัดการเชิงกลยุทธ์ช่วยพัฒนาความสามารถของผู้บริหาร และช่วยเตรียมความพร้อมและศักยภาพแก่สมาชิก ตลอดจนการสร้าง ความเข้าใจและแนวทางการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและคู่แข่ง

การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในองค์การสารสนเทศทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมเชิงกลยุทธ์ขององค์การ ทั้งสิ้นและเป็นกุญแจสำคัญในการจัดการเชิงกลยุทธ์ในหน่วยงาน

การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริการสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผู้บริหาร องค์การบริการสารสนเทศจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อม โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์การบริการสารสนเทศอย่างละเอียดรอบคอบ รวมทั้งกำหนดทิศทางที่ชัดเจน การวางแผนกลยุทธ์ กำหนดกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อสร้างความได้เปรียบในการบริการ สร้างวัฒนธรรมขององค์การ และประเมินการควบคุมในกระบวนการบริการสารสนเทศ เพื่อเป้าหมายการดำเนินการระยะยาวให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

(มาลี ลำสกุล. 2555: 2-25)

ปัจจัยของการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริการสารสนเทศ

การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริการสารสนเทศ มีปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึงหลายประการ ดังนี้ (มาลี ลำสกุล. 2555: 2-25-26; ศุภรชตรา แสนวา. 2549: 19-24)

1. จุดมุ่งหมาย เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของการบริการสารสนเทศ กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์จะเริ่มต้นด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมขององค์กร แล้วจึงกำหนดวัตถุประสงค์ในอนาคตไว้อย่างกว้างๆ และนำกลยุทธ์ที่เหมาะสมไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการบริการสารสนเทศ คือ กลุ่มคนที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายและตัดสินใจในการบริการ เช่น ผู้บริหาร ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน องค์กรต้นสังกัด สำนักพิมพ์ รวมทั้งผู้ให้การอุปถัมภ์แก่องค์กร เป็นต้น

3. ผลทั้งระยะสั้นและระยะยาว ผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานอันเป็นผลต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว

4. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่ใช้วัดผลสำเร็จของการบริการสารสนเทศโดยประสิทธิภาพเป็นเกณฑ์ที่วัดผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบผลที่ได้หรือปัจจัยนำออกจากระบบกับทรัพยากรที่ใช้หรือนำเข้าสู่ระบบ ส่วนประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ที่วัดผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับผลที่ได้วางแผนไว้

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริการสารสนเทศ ช่วยให้องค์กรมีการปรับตัวและพัฒนาางานได้อย่างเหมาะสม เพื่อเป้าหมายการดำเนินการในระยะสั้นและระยะยาวให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริการสารสนเทศ

การจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักในการบริการขององค์กรสารสนเทศ มีลักษณะเป็นกระบวนการต่อเนื่อง สามารถปฏิบัติได้ตามขั้นตอน ดังนี้ (มาลี ลำสกุล. 2555: 2-26-30)

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรสารสนเทศ โดยใช้การวิเคราะห์ SWOT เป็นกระบวนการวิเคราะห์และประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรสารสนเทศ ซึ่งพิจารณาถึงโอกาส และอุปสรรค ขององค์กรสารสนเทศ โดยประเมินจากสภาพแวดล้อมภายนอกของหน่วยงานบริการ และประเมินสภาพแวดล้อมภายในหรือพิจารณา จุดแข็ง และจุดอ่อน ขององค์กรสารสนเทศ

2. การกำหนดทิศทางขององค์กร เป็นขั้นตอนที่องค์กรสารสนเทศต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจหรือภารกิจ และเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อเป็นการวางทิศทางการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว

3. การกำหนดกลยุทธ์ เป็นการจัดทำแผนระยะยาวขององค์การบริการสารสนเทศ จากการวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคที่เป็นอยู่ในขณะนั้น การประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนของสภาพแวดล้อมภายในขององค์การ จากนั้นกำหนดกลยุทธ์โดยการพิจารณาออกแบบและเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน

4. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เป็นการนำกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นไปสู่การปฏิบัติจริง โดยการวางแผนดำเนินงานในรูปของกิจกรรม/โครงการ และระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ในแผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งคำนึงถึงโครงสร้างองค์การและวัฒนธรรมขององค์การ

5. การประเมินและควบคุมกลยุทธ์ เป็นขั้นตอนการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงาน กิจกรรม/โครงการ หรือประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ รวมทั้งวิเคราะห์ปัญหา กำหนดแนวทาง ปรับปรุงและพัฒนาให้กลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริง

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าสภาพการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีผลอย่างมากในการดำเนินงานขององค์การบริการสารสนเทศที่ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การจัดการเชิงกลยุทธ์จึงเป็นวิธีการที่จะช่วยให้องค์การบริการสารสนเทศสามารถบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระยะยาว โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมนอก การกำหนดทิศทางองค์การ การกำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และการประเมินและควบคุมกลยุทธ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการบริการ สร้างวัฒนธรรมขององค์การ และประเมินการควบคุมในกระบวนการบริการสารสนเทศ เพื่อเป้าหมายการดำเนินการระยะยาวให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยเน้นความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตามความต้องการของผู้ใช้บริการ สมรรถนะของเทคโนโลยีสารสนเทศ และศักยภาพของบุคลากร

แนวคิดห้องสมุดยุคใหม่

ลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่

ห้องสมุดยุคใหม่เริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่ได้มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในห้องสมุด โดยได้มีการพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งห้องสมุดยุคใหม่มีลักษณะ ดังนี้ (นันทิพย์ วิภาวิน. 2548: 124; พรพรรณ จันทร์แดง. 2557: 9-11; สุนิษา ชันนัย. 2550: 137)

1. การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารสมัยใหม่ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุดทั้งในด้านกระบวนการทำงานและด้านการบริการผู้ใช้เพื่อการบริหารจัดการสารสนเทศในห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

2. การบริหารงานแบบใหม่ มีการจัดองค์กรในระดับแบนราบมากกว่ายุคก่อน กล่าวคือ สายการบังคับบัญชาสั้นลง จำนวนงานอาจมีหลากหลายลักษณะ แต่ทุกงานสามารถติดต่อสื่อสารกันได้โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บริหารตามลำดับชั้น

3. รูปแบบสารสนเทศแบบใหม่ ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดไม่ได้จำกัดในรูปแบบสิ่งพิมพ์เท่านั้น แต่ยังมีทรัพยากรดิจิทัล หรือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ข้อมูลที่เป็นตัวอักษร รูปภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว ที่ให้บริการในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น โดยมีการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบฐานข้อมูล และให้บริการข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

4. ผู้ใช้บริการสมัยใหม่ เป็นผู้ที่ต้องการข้อมูลอย่างเร่งด่วน มีความรู้และทักษะในการค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ตลอดจนชอบบริการด้วยตนเอง เช่น การยืมคืนหนังสือ การเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเอง เป็นต้น

5. การบริการแบบใหม่ เป็นการบริการที่เน้นการให้บริการเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) มีบริการสารสนเทศแบบใหม่ๆ เช่น การให้บริการข้อมูลในลักษณะการใช้ข้อมูลร่วมกัน เป็นต้น ผู้ใช้สามารถเปิดอ่านข้อมูลพร้อมกันได้เนื้อหาเต็มรูปแบบในเวลาเดียวกัน ต่างสถานที่กัน โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด เนื่องจากสามารถเปิดอ่านได้โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

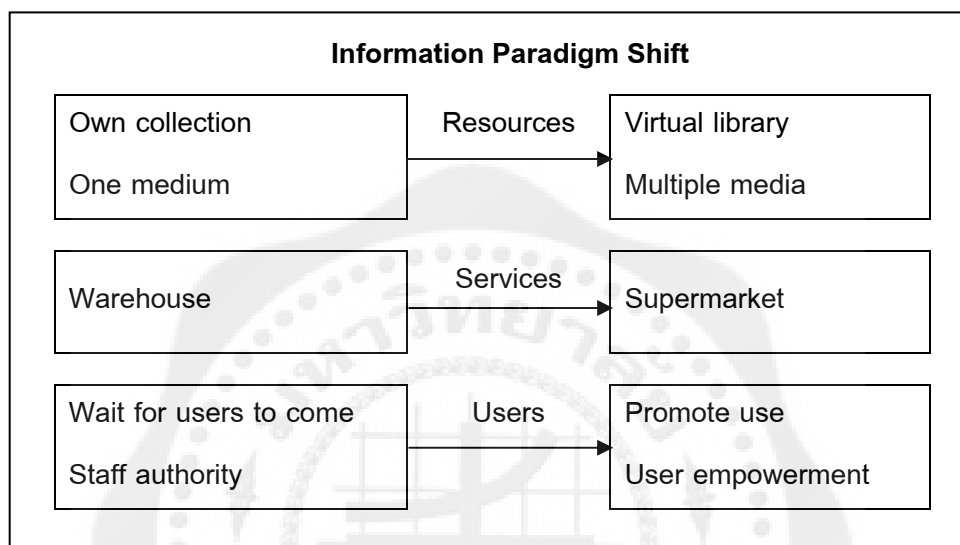
6. ขนาดหรือพื้นที่แบบใหม่ เมื่อห้องสมุดนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ โดยเน้นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ทันต่อความต้องการ และผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ดังนั้น ห้องสมุดจึงไม่จำเป็นต้องใช้พื้นที่จำนวนมากในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอีกต่อไป

7. การสื่อสารแบบใหม่ เป็นการช่วยให้ห้องสมุดสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และการประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรืองานบริการของห้องสมุด โดยใช้เครื่องมือสมัยใหม่ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ และสมาร์ทโฟน เป็นต้น

ห้องสมุดยุคใหม่เป็นห้องสมุดที่ได้ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานจากเดิมเป็นห้องสมุดที่เน้นการจัดเก็บและให้บริการหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ เปลี่ยนเป็นการนำสารสนเทศที่เป็นสื่อสมัยใหม่หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ในการบริหารจัดการภายในห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

แนวคิดห้องสมุดยุคใหม่

ห้องสมุดเป็นหน่วยงานให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยดำเนินการขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศที่มีอยู่มากมายทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ดังที่ สจิวต์ และมอแรน (Stueart; & Moran. 2002: 9) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ของห้องสมุด

ที่มา: Robert D. Stueart; & Barbara B. Moran. (2002). *Library and Information Center Management*. p. 9.

จากแนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ห้องสมุดยุคใหม่ดังกล่าว สามารถจำแนกได้ 3 ด้าน ดังนี้ (Stueart; & Moran. 2002: 9)

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Resources) ห้องสมุดแบบเดิมที่เคยมุ่งเน้นการเป็นเจ้าของทรัพยากรสารสนเทศ (Own collection) เป็นการจัดเก็บในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์เพียงอย่างเดียว (One medium) ไม่มีความหลากหลาย เปลี่ยนเป็นการให้บริการในรูปแบบห้องสมุดเสมือน (Virtual library) จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท (Multiple media) ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2. ด้านการให้บริการ (Services) ห้องสมุดแบบเดิมมุ่งเน้นการดูแลรักษาทรัพยากรในรูปแบบโกดังสินค้า (Warehouse) และให้บริการตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอเท่านั้น เปลี่ยนไปเป็นรูปแบบศูนย์การค้า (Supermarket) เน้นที่การเข้าถึงและนำส่งทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่จำกัดเวลาและสถานที่

3. ด้านผู้ใช้บริการ (Users) ห้องสมุดแบบเดิมรอคอยให้เข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง (Wait for users to come) โดยอำนาจอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานและการจัดบริการของห้องสมุดเป็นไปตามความต้องการของบรรณารักษ์ (Staff authority) เปลี่ยนเป็นการจัดบริการไปเสนอผู้ใช้ และส่งเสริมให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการจากสถานที่ใดเวลาใดก็ได้ (Promote use) และการจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และให้อำนาจแก่ผู้ใช้บริการ (User empowerment)

ห้องสมุดเป็นหน่วยงานให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยดำเนินการขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศที่มีอยู่มากมายทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด แนวคิดแบบเดิมของห้องสมุดนั้นเน้นการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศให้ได้จำนวนมาก และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ แต่แนวคิดใหม่ของห้องสมุดได้เปลี่ยนเป็นการเน้นการเข้าถึงสารสนเทศ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการและการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดได้สะดวก รวดเร็ว ไม่จำกัดเวลาและสถานที่

การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

สำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นแหล่งข้อมูลทางวัฒนธรรม โดยรวบรวม รักษา อนุรักษ์มรดก ทรัพย์สินทางปัญญาที่คนไทยในชาติสร้างสรรค์ในรูปของเอกสารลายลักษณ์อักษร คือต้นฉบับหนังสือ ตัวเขียน เช่น จารึก คัมภีร์ใบลาน หนังสือสมุดไทย เป็นต้น รวมทั้งหนังสือตัวพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร สื่อโสตสารสนเทศ และสื่อโสตทัศนวัสดุต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการความรู้และข่าวสารแก่คนไทยในชาติ โดยให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกระดับตั้งแต่ นักเรียน นักศึกษา นักวิจัย ภิภษุ สามเณร ประชาชนทั่วไปทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ (ธารา กนกมณี. 2534: 39; สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2548: 7)

ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

หอสมุดแห่งชาติมีรากฐานสืบเนื่องมาจากพระมหากรุณาธิคุณในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และความร่วมมือของพระราชโอรสพระราชธิดา ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในการก่อตั้งหอพระสมุดขึ้น เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2423 และทรง

พระราชทานนามว่า “หอพระสมุดวชิรญาณ” เพื่อเฉลิมพระเกียรติในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวพระบรมชนกนาถ เดิมเป็นหอสมุดสำหรับพระบรมราชตระกูล และให้บริการเฉพาะสมาชิกเท่านั้น (กรมศิลปากร. 2543ข: 20, 96) หลังจากพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จกลับจากประพาสยุโรปครั้งแรก เมื่อ พ.ศ. 2440 ทรงพระราชดำริว่า หอสมุดวชิรญาณที่ทรงร่วมกันจัดตั้งขึ้นนั้น แม้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในทางวิชาความรู้แก่สมาชิกเป็นอันมากอยู่แล้วก็ตาม และประเทศไทยแม้เป็นชาติที่มีความเจริญมานาน หากแต่ในอดีตยังไม่เคยปรากฏว่ามีหอสมุดสำหรับชาติเหมือน เช่น นานอารยประเทศในโลกตะวันตกมาก่อน คือ เป็นหอสมุดที่เปิดให้บริการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและให้ยืมหนังสือไปอ่านได้ ส่วนใหญ่เป็นเพียงหอสมุดเล็กๆ แยกกันอยู่หลายแห่ง เช่น หอหลวง หอศาสตราคม หอพระมณฑิยธรรม หอพุทธศาสนสังคหะ และหอพระสมุดวชิรญาณ ซึ่งหอเหล่านี้ล้วนเป็นหอสมุดของหลวง และตั้งอยู่ในเขตหวงห้ามจำกัดผู้เข้าค้นคว้าทั้งสิ้น (กรมศิลปากร. 2543ข: 20) จากนั้นเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2448 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้รวมหอสมุดซึ่งมีอยู่แล้ว 3 แห่ง คือ หอพระมณฑิยธรรม หอพระสมุดวชิรญาณ และหอพุทธศาสนสังคหะ จัดตั้งเป็นหอพระสมุดสำหรับพระนคร เรียกว่า “หอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร” ตั้งอยู่ ณ ศาลาสหทัยสมาคม หน้าประตูพินานไชยศรีในพระบรมมหาราชวัง เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ประชาชน (กรมศิลปากร. 2543ข: 20-21; สุคนธ์ ศิริวงศ์วัฒน์. 2544: 1-3; สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2548: 7)

ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ก่อสร้างตึกใหญ่ส่วนหน้านอกกำแพงวัดมหาธาตุที่สมเด็จพระบรมชนกนาถทรงสร้างค้างไว้นานแล้วเสร็จ ซึ่งเรียกว่า “ตึกถาวรวัตถุ” และพระราชทานให้เป็นที่ตั้งหอพระสมุดสำหรับพระนคร ดังนั้น หอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร จึงย้ายออกมาอยู่นอกพระบรมมหาราชวังเป็นครั้งแรกที่ตึกถาวรวัตถุ ริมถนนหน้าพระธาตุ หน้าวัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ และทรงเสด็จพระราชดำเนินทรงเปิด หอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนครในวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2459 (กรมศิลปากร. 2550: บทนำ; 2543: 96; พรทิพย์ ยัมวิไล. 2549: 16-17; สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2548: 7)

ครั้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานหนังสือ และตู้หนังสือในห้องสมุดส่วนพระองค์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวเพิ่มเติมในหอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร ขณะนั้นหนังสือมีปริมาณมากจนไม่มีที่จัดเก็บจึงโปรดเกล้าฯ ให้แยกหอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร ออกเป็น 2 แห่ง คือ หอพระสมุดวชิรญาณ และหอพระสมุดวชิราวุธ ทรงโปรดเกล้าฯ ให้หอพระสมุดวชิรญาณใช้สถานที่พระที่นั่งศิวโมกขพิมานในบริเวณพระราชวังบวรสถานมงคลเป็นสถานที่ตั้ง และเป็นสถานที่จัดเก็บหนังสือตัวเขียน ประเภท

พระคัมภีร์ จดหมายเหตุของเก่า หนังสือเขียนและจาร โดยจัดเก็บในตู้ลายรดน้ำลายทองโบราณ ศิลารีกต่าง ๆ ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ย้ายมาจัดเก็บไว้ด้วยส่วนหอพระสมุดวชิราวุธ ตั้งอยู่ที่ตึกถาวรวัตถุ เช่นเดิม ให้เป็นสถานที่จัดเก็บหนังสือตัวพิมพ์ และเป็นสถานที่จัดพิมพ์หนังสือของหอพระสมุดด้วย พระองค์ทรงโปรดเกล้าฯ ให้เรียกรวมหอพระสมุดทั้งสองว่า “หอพระสมุดสำหรับพระนคร” (สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2548: 8)

จากนั้นรัฐบาลได้จัดตั้งกรมศิลปากรขึ้น เมื่อ พ.ศ. 2476 และมีพระราชกฤษฎีกาแบ่ง ส่วนราชการ เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 กำหนดให้หอพระสมุดสำหรับพระนครมีฐานะเป็น กองหนึ่งในกรมศิลปากร เรียกว่า “กองหอสมุด” และเปลี่ยนชื่อจากหอพระสมุดสำหรับพระนครเป็น “หอสมุดแห่งชาติ” มีแผนกขึ้นในกองหอสมุด 2 แผนก คือ แผนกบรรณารักษ์ และแผนกบันทึก เหตุการณ์ จากนั้น พ.ศ. 2481 ได้มีพระราชกฤษฎีกา จัดส่วนราชการกรมศิลปากรใหม่ และกอง หอสมุดหายไปคงมีแต่กองวรรณคดี ซึ่งแบ่งออกเป็นแผนกต่าง ๆ คือ แผนกกลาง แผนกหาวชิราวุธ แผนกหาวชิราวุธ และแผนกสาขาหอพระสมุด และได้มีการเปิดสาขาหอสมุดแห่งชาติถึง 45 แห่ง ต่อมาใน พ.ศ. 2490 หม่อมเจ้าหญิงพูนพิสมัย ดิศกุล ทรงมอบหนังสือต้นฉบับ เอกสาร และเครื่องใช้ ส่วนพระองค์ของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพให้แก่ส่วนราชการหอสมุด โดยสร้างอาคารขึ้นในบริเวณหอสมุดแห่งชาติใช้ชื่อว่า “หอสมุดดำรงราชานุภาพ” หลังจากนั้นกิจการ ของหอสมุดแห่งชาติเจริญก้าวหน้าขึ้นมาก อาคารหอสมุดดำรงราชานุภาพ จึงคับแคบไม่สามารถ ขยายการบริการออกไปได้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ หม่อมเจ้าหญิงพูนพิสมัย ดิศกุล จึงทรงแบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งในบริเวณวังวรดิศ ถนนหลานหลวง สร้างอาคารหอสมุดดำรงราชานุภาพ ขึ้นใหม่ (สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2548: 8-9)

ต่อมาใน พ.ศ. 2505 รัฐบาลได้อนุมัติให้ดำเนินการก่อสร้างอาคารสำนักหอสมุดแห่งชาติ บนถนนสามเสน และเริ่มเปิดทำการ เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2509 มีลักษณะเป็นอาคารทรงไทย สูง 5 ชั้น มีเนื้อที่ 7,000 ตารางเมตร สามารถเก็บหนังสือได้ 1,000,000 เล่ม มีห้องอ่านหนังสือ 6 ห้อง จุที่นั่งสำหรับผู้อ่านเต็มที่ต่ำกว่า 1,000 ที่นั่ง จากนั้นปี พ.ศ. 2544 ได้มีการขยายพื้นที่จัดเก็บเป็น คลังสิ่งพิมพ์ของชาติโดยได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารสูง 5 ชั้น มีเนื้อที่ 6,000 ตารางเมตร ณ ตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ก่อสร้างแล้วเสร็จใน พ.ศ. 2548 จากนั้น พ.ศ. 2550 สำนักหอสมุดแห่งชาติได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคาร โดยรื้อถอนอาคารหอพระสมุดวชิราวุธ และอาคาร 3 เพื่อก่อสร้างอาคารใหม่บนพื้นที่เดิม ออกแบบโดยสำนักสถาปัตยกรรม กรมศิลปากร โดยมีแนวคิดให้เป็นอาคารสำนักหอสมุดแห่งชาติที่ทันสมัย และเริ่มเปิดให้บริการวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2554 เป็นต้นมา (สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2558: 1)

วิสัยทัศน์ และภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ

วิสัยทัศน์

แหล่งรวบรวมมรดกภูมิปัญญาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สมบูรณ์และทันสมัย
มุ่งให้บริการอย่างดีเด่น พร้อมเป็นผู้นำด้านวิชาชีพห้องสมุด (สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2558: 2)

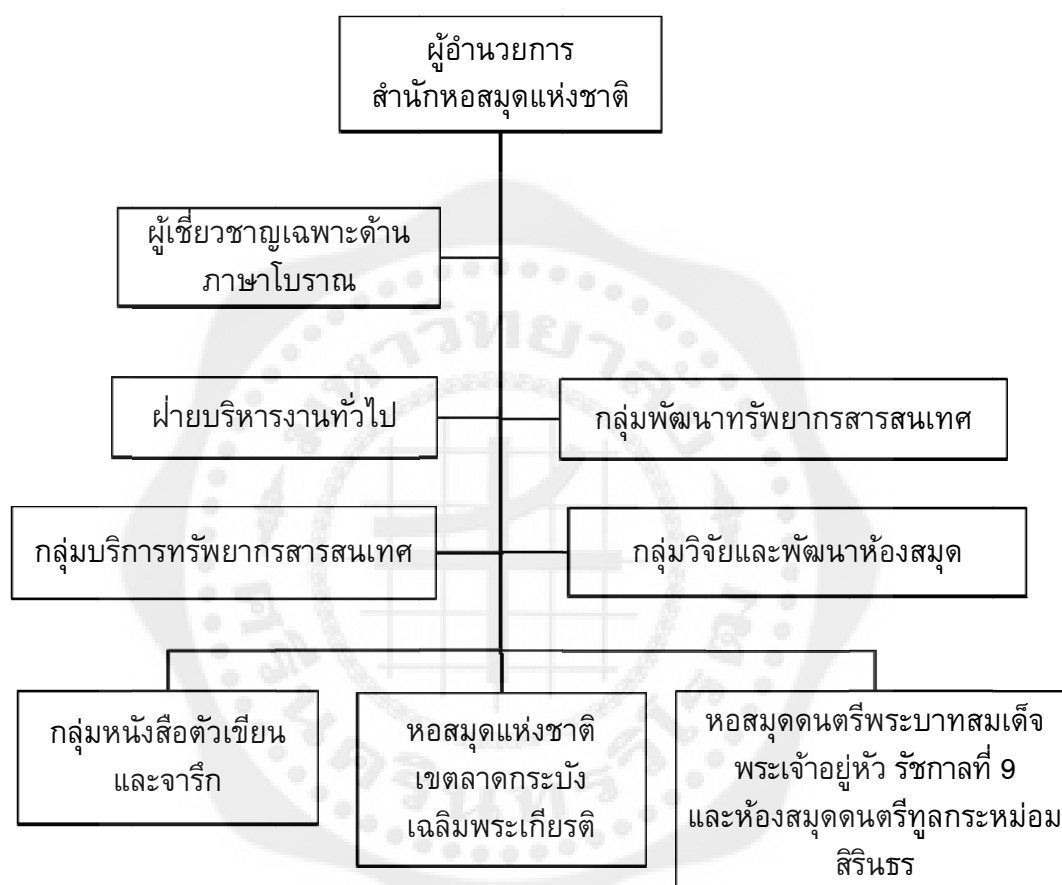
ภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม
มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมายกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมศิลปากร กระทรวง
วัฒนธรรม พ.ศ. 2554 (ราชกิจจานุเบกษา. 2554: 34-35) ดังนี้

1. ดำเนินการสำรวจ จัดหา รวบรวม จัดเก็บ และสงวนรักษามรดกภูมิปัญญาด้าน
ทรัพยากรสารสนเทศในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารโบราณ
2. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ดำเนินงานด้านเทคนิควิชาการบรรณารักษศาสตร์
สารสนเทศศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามหลักมาตรฐานสากล ตลอดจนให้การฝึกอบรมแก่
บุคลากรของหน่วยงานและสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. ให้บริการและส่งเสริมการอ่าน ศึกษา ค้นคว้า และวิจัยแก่ประชาชน เพื่อให้เป็น
แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการศึกษาตามอัธยาศัย
4. เป็นศูนย์ประสานงานระบบสารสนเทศทางวิชาการแห่งชาติ
5. เป็นศูนย์วารสารระหว่างชาติแห่งประเทศไทย ศูนย์กำหนดเลขมาตรฐานสากล
ประจำหนังสือและวารสาร ศูนย์กำหนดรายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือที่จัดพิมพ์ใน
ประเทศและเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนและยืมสิ่งพิมพ์ในระดับชาติ และนานาชาติ
6. เป็นคลังสิ่งพิมพ์ของชาติ
7. เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการพิมพ์หนังสือพิมพ์ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดแจ้ง
การพิมพ์ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
8. กำหนดเกณฑ์มาตรฐานงานวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ของ
หอสมุดแห่งชาติ
9. ดำเนินการส่งเสริมและประสานงานเครือข่ายหอสมุดแห่งชาติ
10. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
หรือที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

สำนักหอสมุดแห่งชาติ แบ่งหน่วยงานตามลักษณะกลุ่มภารกิจหน้าที่ของงานที่ดูแลรับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรในแต่ละกลุ่มภารกิจหน้าที่จะมีความชำนาญโดยเฉพาะ การแบ่งกลุ่มภารกิจหน้าที่ตามโครงสร้างของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 โครงสร้างของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ที่มา: สำนักหอสมุดแห่งชาติ. (2558). รายงานประจำปี 2557 สำนักหอสมุดแห่งชาติ. หน้า 3.

การแบ่งหน่วยงานภายในสำนักหอสมุดแห่งชาติ

สำนักหอสมุดแห่งชาติ มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างหลายครั้ง ครั้งล่าสุดคือปี พ.ศ. 2554 ที่มีการปรับเปลี่ยนภารกิจและโครงสร้าง ดังนี้ (สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2558: 4-7)

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีภารกิจและหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณงานธุรการ และเลขานุการการประชุมของหน่วยงาน งานการเงินและบัญชีในเบื้องต้น งานพัสดุ

งานอาคาร สถานที่ งานยานพาหนะ งานบุคคลในเบื้องต้น และงานแผนงาน/โครงการและงาน ซึ่งฝ่ายบริหารงานทั่วไปมีการแบ่งหน่วยงานภายนอกเป็น 3 งาน ได้แก่ งานธุรการและบุคลากร งานการเงินและพัสดุอาคารสถานที่ และงานแผนและงบประมาณ

2. กลุ่มพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีภารกิจและหน้าที่ในการจัดหา คัดเลือก รวบรวม ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ผลิตภายในประเทศและต่างประเทศ ติดตามทรัพยากรสารสนเทศ ตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ ดำเนินการแลกเปลี่ยนและยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุดในประเทศและต่างประเทศ ลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศตามหลักวิชาการบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อกำหนดหมวดหมู่ ลงรายการทางบรรณานุกรม บันทึกข้อมูลในฐานข้อมูล และกำหนดรายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือ รวบรวมทรัพยากร สารสนเทศที่ได้รับตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์เพื่อจัดเก็บเป็นคลังสิ่งพิมพ์ของชาติ รวบรวม รายชื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อจัดทำบรรณานุกรมแห่งชาติ ดำเนินงานด้านเทคนิคเกี่ยวกับสื่อสตัทส์ บันทึก ภาพ ผลิต แปลงสภาพ และจัดทำสำเนาต้นฉบับทรัพยากรสารสนเทศ รวมไปถึงการให้คำปรึกษาแนะนำ และเผยแพร่ความรู้ด้านวิชาการแก่สถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งกลุ่มพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศมีการแบ่งหน่วยงานภายนอกเป็น 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานคัดเลือกและประเมิน คุณภาพทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานวิเคราะห์เนื้อหาและจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์กลางแลกเปลี่ยนและยืมสิ่งพิมพ์ คลังสิ่งพิมพ์ และกลุ่มงานผลิตสตัทส์วัสดุ

3. กลุ่มบริการทรัพยากรสารสนเทศ มีภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการการอ่าน ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าวิจัย การจัดทำบรรณานุกรม บรรณนิทัศน์ บรรณานุกรม สารสังเขป และเอกสารแนะนำการให้บริการ การบริการสารสนเทศลักษณะพิเศษ รับผิดชอบแจ้งการพิมพ์หนังสือพิมพ์ และวารสารตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 กำหนดเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ และเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร ดำเนินงานเทคนิคเกี่ยวกับการซ่อมและสงวนรักษาทรัพยากร สารสนเทศ ดำเนินงานกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และบริการนำชม รวมไปถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ และเผยแพร่ความรู้ด้านวิชาการแก่สถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งกลุ่มบริการทรัพยากร สารสนเทศมีการแบ่งหน่วยงานภายนอกเป็น 8 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริการหนังสือ วารสาร และหนังสือพิมพ์ กลุ่มงานบริการพิเศษ ISBN ISSN และจัดแจ้งการพิมพ์ กลุ่มงานบริการเทคโนโลยี สารสนเทศและสตัทส์วัสดุ หอสมุดดำรงราชานุภาพ ศูนย์นราธิปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หอวชิราวุธานุสรณ์ กลุ่มงานสงวนรักษาหนังสือ และกลุ่มงานศิลปกรรมและกิจกรรมห้องสมุด

4. กลุ่มวิจัยและพัฒนาห้องสมุด มีภารกิจและหน้าที่ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ด้านวิชาการเพื่อประเมินคุณภาพ และพัฒนาระบบงานของหอสมุดแห่งชาติ การวิเคราะห์ วางแผน เพื่อประเมินคุณภาพ และพัฒนาบุคลากร การประสานงานเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

ทั้งในและต่างประเทศ และเป็นสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการอำนวยการและประสานงานระบบสารสนเทศทางวิชาการแห่งชาติ และศูนย์ประสานงานสารสนเทศสาขามนุษยศาสตร์ รวมไปถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ เผยแพร่ ประสานงาน และจัดฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงานและวิชาการแก่สถาบันการศึกษา และหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งกลุ่มวิจัยและพัฒนาห้องสมุดมีการแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 2 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานค้นคว้าและวิจัย และกลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาห้องสมุด

5. กลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึก มีภารกิจและหน้าที่ในการวิเคราะห์ วิจัย เปรียบเทียบ ลักษณะรูปแบบอักษรและภาษา กำหนดอายุสมัย กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดถ่ายถอด คัดลอก ทำสำเนา ปรุวรรต และแปลอักษร – ภาษาโบราณจากเอกสารโบราณเป็นอักษร – ภาษาไทย ปัจจุบันการสำรวจแหล่งข้อมูลเอกสารโบราณในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ การจัดทำทะเบียนเอกสารโบราณ วิเคราะห์กำหนดหมวดหมู่ จัดทำทะเบียน บัตรรายการ และบัญชีบริการตามประเภท ของเอกสารโบราณ พิจารณาตรวจสอบสภาพเอกสารโบราณเพื่อจัดให้มีการอนุรักษ์ สงวนรักษาต้นฉบับ และส่งทำสำเนาประเภทต่างๆ ที่เหมาะสม การให้บริการและให้ข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารโบราณแก่ นักศึกษา ประชาชน รวมไปถึงให้คำปรึกษา แนะนำ เผยแพร่ ประสานงาน และจัดฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารโบราณแก่หน่วยงานอื่นๆ และเอกชนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึกมีการแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานภาษาโบราณ กลุ่มงานสำรวจเอกสารโบราณ และกลุ่มงานทะเบียนและบริการ

6. หอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 และห้องสมุดดนตรี หุบลกระหม่อมสิรินธร มีภารกิจและหน้าที่ในการสำรวจ จัดหา รวบรวม ทรัพยากรสารสนเทศด้านดนตรี ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน์ การอนุรักษ์ สืบสาน ผลิตและเผยแพร่ข้อมูลวิชาการทางดนตรีทั้งในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศน์ ดำเนินงานด้านเทคนิควิชาการบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศตามหลักมาตรฐานสากล ตลอดจนให้การฝึกอบรมแก่บุคลากรของหน่วยงาน และสถาบันการศึกษา การให้บริการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ทรัพยากรสารสนเทศด้านดนตรีประเภทสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน์แก่นักเรียน นักศึกษา และประชาชน การเป็นศูนย์กลางประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลวิชาการดนตรี กับองค์กร สมาคม ทั้งภาครัฐและประชาชน รวมไปถึงให้คำปรึกษา แนะนำ และเผยแพร่ด้านวิชาการแก่สถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งหอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 และห้องสมุดดนตรีหุบลกระหม่อมสิรินธรมีการแบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่ งานบริการ งานผลิตและอนุรักษ์ด้านดนตรี และงานส่งเสริมและเผยแพร่ด้านดนตรี

7. หอสมุดแห่งชาติเขตลาดกระบัง เฉลิมพระเกียรติ มีภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการ การอ่าน ศึกษา ค้นคว้าวิจัย หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกสาขาวิชาแก่นักเรียน

นักศึกษา และประชาชน การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และจัดนิทรรศการ และกิจกรรม เพื่อการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการอ่านและเสริมความรู้แก่ประชาชน

การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นแหล่ง ข้อมูลทางวัฒนธรรมของชาติ เป็นที่รวบรวมรักษาเอกสารลายลักษณ์อักษร อันแสดงถึงเอกลักษณ์ ประจำชาติเพื่อการอนุรักษ์ไว้เป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์และเป็นมรดกทางวัฒนธรรมสู่เยาวชน รุ่นหลัง รวมทั้งเป็นแหล่งให้บริการเผยแพร่ความรู้ข่าวสาร การให้บริการการอ่าน ค้นคว้า วิจัยแก่ ประชาชน ซึ่งเปิดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกระดับ ตั้งแต่ นักวิจัย นักเรียน นักศึกษา ภัณฑารักษ์ และประชาชนทั่วไป นอกจากนี้สำนักหอสมุดแห่งชาติได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการ ให้บริการ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2552ค: 1; 2558: 53) การให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วยการบริการต่างๆ ดังนี้ (กรมศิลปากร. 2552: 146-153; รวิวรรณ พุฒซ้อน. 2557: 35-49; สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2548: 41-78; 2554: 1-107; National Library of Thailand. 2012: 1-6)

1. บริการหนังสือทั่วไป สำนักหอสมุดแห่งชาติ ให้บริการหนังสือทั่วไปโดยแบ่งห้อง บริการต่างๆ ตามการจัดหมวดหมู่ระบบทศนิยมของดิวอี้ ได้แก่ หนังสือหมวดเบ็ดเตล็ด ปรัชญาและ ศาสนา หนังสือหมวดสังคมศาสตร์และภาษาศาสตร์ หนังสือหมวดวิทยาศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ประยุกต์ หนังสือหมวดศิลปะ วรรณคดี ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ และชีวประวัติ นอกจากนี้ยังคัดเลือก หนังสือเกี่ยวกับประเทศไทยทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษทุกสาขาวิชาเพื่อให้บริการโดยเฉพาะ

2. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ทั้งฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลา รวมทั้งบริการวารสารและหนังสือพิมพ์เก่าที่ เกี่ยวกับประเทศไทย เช่น วชิรญาณ วชิรญาณ ราชกิจจานุเบกษา Bangkok Calenter Bangkok recorder Siam Daily Advertiser ข่าวราชการ เป็นต้น และวารสารและหนังสือพิมพ์จากต่างประเทศ หลายสาขาวิชา เช่น The New York Times, The Times, The Sphear, The Japan Times, The Illustrated London News, Revue des Arts Asiatiques และ Revue de L'Histoire des Religions เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้บริการกฤตภาค และบริการจุลสารที่สำนักหอสมุดแห่งชาติได้รับ

3. บริการวิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย สำนักหอสมุดแห่งชาติให้บริการวิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547-ปัจจุบัน ส่วนวิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย ก่อน พ.ศ. 2546 ได้จัดให้บริการที่หอสมุดแห่งชาติเขตลาดกระบังเฉลิมพระเกียรติ เนื่องจากสภาพพื้นที่ไม่เพียงพอ ต่อการจัดเก็บและให้บริการ โดยให้บริการเป็นระบบชั้นปิด ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นเรื่องที่ต้องการ จากระบบสืบค้นเพื่อความสะดวกต่อการใช้บริการ

4. บริการหนังสือหายาก เดิมเป็นหนังสือส่วนพระองค์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบาทสมเด็จพระปิ่นเกล้าเจ้าอยู่หัว และพระบรมวงศานุวงศ์ที่ได้พระราชทานให้เป็นสมบัติของหอพระสมุดวชิรญาณ ตั้งแต่เมื่อครั้งอยู่ในพระบรมมหาราชวัง ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้สำนักหอสมุดแห่งชาติได้ดำเนินการอนุรักษ์และสงวนรักษาหนังสือหายากในรูปดิจิทัล โดยการกราดตรวจ (Scan) ตันฉบับ จัดทำสำเนา ถ่ายภาพประเทศไทยและภาพสำคัญจากหนังสือหายาก พิจารณาคัดเลือกหนังสือที่มีคุณค่าและมีฉบับเดียวในประเทศไทยและในโลก เพื่อการรักษาต้นฉบับให้มีอายุยืนนาน โดยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บและบริการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

5. บริการหนังสืออนุสรณ์งานศพ เป็นหนังสือที่จัดพิมพ์ขึ้นเนื่องในโอกาสพิเศษที่เป็นที่ระลึกในงานศพของบุคคลต่างๆ ที่บุคคลสำคัญตั้งแต่อดีต-ปัจจุบัน ถือว่าเป็นหนังสือที่ไม่สามารถหาซื้อได้ทั่วไปตามร้านขายหนังสือจึงจัดได้ว่าเป็นหนังสือหายากประเภทหนึ่งเช่นกัน และเนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในหนังสือที่เลือกสรรมาล้วนแต่ทรงคุณค่า บางเล่มก็เป็นงานนิพนธ์ของผู้เสียชีวิตเอง ซึ่งเป็นบุคคลในอาชีพต่างๆ ซึ่งก็นับว่ายากแก่การที่จะไปเสาะแสวงหา หากงานชิ้นนั้นๆ ผู้นิพนธ์ไม่เคยได้จัดพิมพ์รวมเล่ม บริการหนังสืออนุสรณ์งานศพ จัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อของเจ้าของหรือผู้เสียชีวิต

6. บริการเอกสารโบราณ เป็นการให้บริการคัดลอก ถ่ายถอด และทำสำเนาเอกสารโบราณประเภท คัมภีร์ไบเบิล หนังสือสมุดไทย จารึก เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องราวต่างๆ ทั้งด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปะ วัฒนธรรม อักษรศาสตร์ และภาษาศาสตร์ ซึ่งสำนักหอสมุดแห่งชาติได้จัดทำทะเบียนและบัตรรายการเอกสารโบราณ รวมทั้งจัดทำบรรณานุกรมและบรรณนิทัศน์เอกสารโบราณหมวดต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การศึกษา ค้นคว้า เช่น หมวดวรรณคดีหมู่ ลิลิต ภาพยักลอนสวด โคลง ร่าย และกลอนบทละคร หมวดตำราไสยศาสตร์ ตำราแปลธาตุ ตำรา นพรัตน์ ตำราสัตวศาสตร์ หมวดอักษรศาสตร์ หมวดคณิตศาสตร์ หมวดยุทศาสตร์ประเภทคัมภีร์ เป็นต้น (สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2548: 68-69; 2552ข: 92-99)

7. บริการโสตทัศนวัสดุในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ ไมโครฟิล์ม (Microfilm) ไมโครแจ็กเก็ต (Microjacket) ไมโครฟิช (Microfiche) รูปภาพ ภาพถ่าย สไลด์ วีดิทัศน์ แถบบันทึกเสียง แผ่นเสียง โน้ตเพลง และแผนที่ โดยบริการอ่านไมโครฟิล์มและไมโครฟิช ต้องใช้ร่วมกับเครื่องอ่านและพิมพ์ภาพไมโครฟิล์ม เป็นการถ่ายข้อมูลจากต้นฉบับหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ราชกิจจานุเบกษา สมุดไทย ไบเบิล และหนังสือหายากบางประเภทที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อเป็นการอนุรักษ์เอกสารต้นฉบับ (สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2552ก: 63-65)

8. บริการราชกิจจานุเบกษา เป็นหนังสือของทางราชการที่ออกเป็นรายสัปดาห์ โดยสำนักงานราชกิจจานุเบกษา สำหรับลงประกาศเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจน

ประกาศของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ รวมทั้งประกาศเกี่ยวกับการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัท ราชกิจจานุเบกษา โดยให้บริการในรูปแบบตัวเล่มจริง และรูปแบบไมโครฟิล์ม

9. มุมหนังสือกล้วยไม้ระพี สาคริก เป็นหนังสือส่วนตัวของศาสตราจารย์ระพี สาคริก บิดาแห่งกล้วยไม้ไทย ซึ่งมอบให้หอสมุดแห่งชาติดูแลรักษาและให้บริการ ได้แก่ หนังสือเกี่ยวกับ ประวัติศาสตราจารย์ระพี สาคริก และหนังสือเกี่ยวกับกล้วยไม้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

10. ห้องสมุดจิตรวาทการ เป็นห้องที่รวบรวมสิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัว เครื่องใช้สำนักงาน หนังสือและต้นฉบับลายมือเขียนที่ได้รับมอบจากทายาทพลตรีหลวงจิตรวาทการ พร้อมด้วยรูปหล่อ หลวงจิตรวาทการ โดยจัดแสดงเป็นนิทรรศการถาวร

11. ห้องสมุดอนุমানราชชน เป็นห้องที่รวบรวมสิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัว เครื่องใช้ สำนักงาน หนังสือส่วนตัว ผลงานนิพนธ์และต้นฉบับลายมือเขียน พร้อมด้วยรูปหล่อพระยา อนุมานราชชน โดยจัดแสดงเป็นนิทรรศการถาวร

12. หอเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช เป็นแหล่งรวบรวม และบริการหนังสือ สิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ และวัตถุทัศนวัสดุ ที่เกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดช และพระบรมวงศานุวงศ์ และเอกสารประชาสัมพันธ์ถวายพระราชสมัญญานาม “ภูมิพลอดุลยเดช”

13. ศูนย์นราธิปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ให้บริการเอกสารเพื่อการวิจัยทาง สังคมศาสตร์ หนังสือและเอกสารส่วนพระองค์ของพระเจ้าวรวงศ์เธอ กรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ และบทละครพระนิพนธ์พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยานราธิปประพันธ์พงศ์ หนังสือหายากเกี่ยวกับ ประเทศไทย ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ หนังสือกฎหมาย ภาษาและวรรณคดี ทั้งที่เป็นงาน พระนิพนธ์ และหนังสือส่วนพระองค์ต่างๆ และให้บริการนำชมอาคารนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เกี่ยวกับพระราชประวัติ พระราชกรณียกิจในพระบาทสมเด็จพระ จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

14. หอสมุดดำรงราชานุภาพ เป็นห้องสมุดอนุสรณ์ของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ พระโอรสองค์ที่ 57 ในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวกับเจ้าจอม มารดาชุ่ม พระองค์ทรงเป็นพระบิดาแห่งประวัติศาสตร์และโบราณคดี ทรงได้รับยกย่องจากองค์การ ยูเนสโก (UNESCO) ให้เป็นบุคคลสำคัญของโลกในปี พ.ศ. 2505 เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2490 เป็นที่จัดเก็บและรวบรวมหนังสือส่วนพระองค์และหนังสือพระนิพนธ์ตลอดจนหนังสือที่เกี่ยวข้องโดยเน้น ในสาขาประวัติศาสตร์ โบราณคดี วรรณคดี การเมือง การปกครอง การท่องเที่ยว ศาสนาและประเพณี และของใช้ส่วนตัวพระองค์ นอกจากนี้ได้จัดทำฐานข้อมูลหนังสือและภาพถ่ายฝีพระหัตถ์ส่วนพระองค์ ไปสการ์ด ของสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ โดยสามารถสืบค้นข้อมูลได้ที่เว็บไซต์ของ หอสมุดดำรงราชานุภาพที่ <http://www.princedamrongglib.org>

15. หอวิชาฐานุสรณ์ เป็นสถานที่เก็บรักษาหนังสือส่วนพระองค์ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 และรวบรวมงานบทพระราชนิพนธ์และผลงานของพระองค์ เพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยให้บริการหนังสือพระราชนิพนธ์และเรื่องที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมีการจัดแสดง พิพิธภัณฑสถานแสดงพระบรมฉายาสาทิสลักษณ์ ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีนาถ และพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รวมทั้งเหรียญกษาปณ์ และเหรียญที่ระลึกในวาระต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับรัชกาลที่ 6 นอกจากนี้ยังมีการแสดงนิทรรศการถาวร ดุสิตธานีเมืองประชาธิปไตย และนิทรรศการถาวรพระบรมรูปหุ่นขี้ผึ้ง พระบรมราชูปถัมภ์ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว และนิทรรศการถาวรพระบรมรูปหุ่นขี้ผึ้งพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวในพระอิริยาบถต่างๆ ตามพระราชประวัติและพระราชกรณียกิจสำคัญๆ รวม 12 ห้อง ดังนี้

ห้องที่ 1 เสวยราชสมบัติ	ห้องที่ 7 อบรมคนแต่เยาว์วัย
ห้องที่ 2 ทดเทียมประเทศอารยะ	ห้องที่ 8 ปลุกฝังนิสัยโดยการสอน
ห้องที่ 3 นำชัยชนะสู่สงคราม	ห้องที่ 9 ให้ละครช่วยอบรม
ห้องที่ 4 ความเป็นไทยรำลึก	ห้องที่ 10 เกิดอุดมศึกษา
ห้องที่ 5 ช่อมู่ศึกศัตรู	ห้องที่ 11 ทดลองประชาธิปไตย
ห้องที่ 6 ใจสู้และอดทน	ห้องที่ 12 ทรงนำไทยให้รุ่งเรือง

16. หอสมุดดนตรีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 และห้องสมุดดนตรี หอสมุดดนตรีให้บริการศึกษาค้นคว้าบทเพลงพระราชนิพนธ์และพระราชกรณียกิจทางด้านดนตรี ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 และเพลงพระราชนิพนธ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี นอกจากนี้ยังจัดเก็บและให้บริการโน้ตเพลงนักแต่งเพลงอีกหลายท่าน ได้แก่ พระเจนดุริยางค์ พลตรีหลวงวิจิตรวาทการ นายเอื้อ สุนทรสนาน และนักดนตรี รวมทั้งเพลง ต่างประเทศด้วย โดยรวบรวมและจัดเก็บแผ่นเสียง แอบบันทีกเสียง แผ่นซีดี วีดิทัศน์ และโน้ตเพลง พระราชนิพนธ์

17. บริการเอกสารอ้างอิงทางตุลาการเมื่อคดีเกิดขึ้นหรือเมื่อศาลสั่ง โดยสำนักหอสมุด แห่งชาติมีหน่วยงานที่เรียกว่า คลังสิ่งพิมพ์ เดิมเรียกว่าห้องหนังสือพิสุจน์ ทำหน้าที่ในการดำเนินการ รวบรวมและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่ตีพิมพ์ภายในประเทศ โดยมีพระราชบัญญัติการพิมพ์และ การขอรับสิ่งพิมพ์ตามมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งเมื่อมีการตีพิมพ์หนังสือเรื่องใดขึ้น ต้องส่งให้สำนักหอสมุด แห่งชาติเรื่องละสองเล่มตามที่กฎหมายบังคับไว้ โดยออกให้บริการ 1 เล่ม และอีก 1 เล่ม จัดเก็บไว้ใน คลังสิ่งพิมพ์สำหรับเป็นหลักฐานอ้างอิงเมื่อคดีเกิดขึ้นหรือเมื่อศาลสั่ง

ปัจจุบันหอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการในหลากหลายประเภท เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ ไมโครฟิล์ม รูปภาพ แผนที่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงการให้บริการโดยการแปลงเอกสารเป็นดิจิทัลและทำสำเนาไมโครฟิล์มในส่วนที่เป็นเอกสารเก่า เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ เพื่อความสะดวกในการค้นคว้าและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งยังเป็นการสงวนรักษาด้านฉบับทรัพยากรสารสนเทศที่ถือว่าเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของชาติให้คงอยู่อย่างยาวนาน อันเป็นรากฐานและแบบฉบับที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนคนไทยทั่วประเทศให้ได้ศึกษาค้นคว้าอย่างกว้างขวางต่อไปในอนาคต

กลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

สำนักหอสมุดแห่งชาติได้มีการพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศ ได้แก่ การปรับปรุงอาคาร การปรับปรุงพื้นที่ให้บริการและพื้นที่ปฏิบัติงาน การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาเครือข่ายการให้บริการ รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ เพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้ (กรมศิลปากร. 2556: 92-95; 2559: 108-109; 2560: 126-127; สำนักหอสมุดแห่งชาติ. 2555: 55-62)

1. การพัฒนาหอสมุดแห่งชาติให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัย สำนักหอสมุดแห่งชาติได้รับการจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างอาคารหลังใหม่ และการปรับปรุงอาคารหลังเดิมให้มีความทันสมัย โดยการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ พื้นที่ปฏิบัติงาน และการจัดสรรพื้นที่ทั้งสองอาคารให้มีความสัมพันธ์กันในด้านประโยชน์ใช้สอย รวมไปถึงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณภายนอกอาคารหลังเดิม เพื่อพัฒนาพื้นที่ให้สอดคล้องวิถีชีวิตในสังคมดิจิทัลและการพัฒนาการบริการให้ทันสมัยยิ่งขึ้น

2. การพัฒนาสำนักหอสมุดหอสมุดแห่งชาติเป็นห้องสมุดดิจิทัล สำนักหอสมุดแห่งชาติได้มีการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของห้องสมุดดิจิทัล (D-Library) ด้วยการแปลงเอกสารต้นฉบับให้เป็นข้อมูลดิจิทัลและนำเข้าข้อมูลในระบบห้องสมุดดิจิทัล เพื่อการพัฒนาต่อยอดในรูปแบบโมบายแอปพลิเคชัน พัฒนาระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสมาร์ทการ์ดและสมาร์ทไลบรารีเรียน รวมถึงการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ดิจิทัลด้วย

3. การพัฒนาสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นเครือข่ายการเรียนรู้ สำนักหอสมุดแห่งชาติดำเนินการด้านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน เช่น เครือข่ายการจัดเก็บมรดกภูมิปัญญาในรูปแบบดิจิทัล โดยการประสานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดดิจิทัลในประเทศไทย เพื่อวางแนวทางและมาตรฐานในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลร่วมกัน และวางรากฐานในการแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลร่วมกัน

ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลดิจิทัลในแต่ละห้องสมุดในประเทศไทยได้จากที่เดียวผ่านเว็บไซต์ที่สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดทำขึ้น

4. การพัฒนาและส่งเสริมหอสมุดแห่งชาติให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนทั้งประเทศ โดยดำเนินการโครงการพัฒนาและส่งเสริมหอสมุดแห่งชาติเพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต (ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค) มีการจัดสรรงบประมาณให้กับหอสมุดแห่งชาติทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 11 แห่ง ในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ การจัดกิจกรรมเสวนาวิชาการ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เพื่อกระจายการเรียนรู้ให้ครอบคลุมและทั่วถึงประชาชนทุกคน

5. การพัฒนาระบบสารสนเทศทางมรดกศิลปวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) เพื่อสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนในการจดแจ้งการพิมพ์ การขอเลข ISBN ISSN และ CIP โดยสำนักหอสมุดแห่งชาติเปิดให้บริการระบบออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ 23 มกราคม 2555 ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดแห่งชาติ <http://www.nlt.go.th/e-service>

จากกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติดังกล่าวมา จะเห็นได้ว่าสำนักหอสมุดแห่งชาติได้มีการพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศอย่างต่อเนื่องแต่ไม่ได้มีการจัดทำขึ้นมาอย่างเป็นทางการ แต่นำเสนอออกมาในรูปแบบของงานบริการและโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ซึ่งสำนักหอสมุดแห่งชาติควรมีการจัดทำกลยุทธ์การบริการสารสนเทศ และนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรในระยะยาว อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานและการพัฒนาบุคลากรให้สามารถรับมือกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างทันท่วงที และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในต่างประเทศ พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศ ดังนี้

ฮันเตอร์ (Hunter. 2009: 142-150) ศึกษาการพัฒนากลยุทธ์การปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติสกอตแลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจตัวชี้วัดประสิทธิภาพเชิงกลยุทธ์ของหอสมุดแห่งชาติสกอตแลนด์ในช่วงสองปีที่ผ่านมาภายใต้หัวข้อ การพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด การพัฒนาองค์กร การสร้างความสัมพันธ์ และการเข้าถึงความรู้อย่างกว้างขวาง เพื่อตอบสนองต่อการบริหารกลยุทธ์ใหม่ขององค์กร การให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่

ตอบสนองความต้องการของรัฐบาลและหอสมุดแห่งชาติสกอตแลนด์ในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติสกอตแลนด์ให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพข้อมูลโดยผ่านกระบวนการการเก็บข้อมูลที่สม่ำเสมอและถูกต้อง ข้อมูลเชิงกลยุทธ์การปฏิบัติการด้านสารสนเทศจะต้องมีการนำเสนอและจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อ ประสิทธิภาพในการใช้งาน และเผยแพร่ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ รวมทั้งการนำเสนอ แนวทางใหม่ๆ ในการพัฒนา ได้แก่ การใช้บริการหอสมุดแห่งชาติจากภายนอก การส่งเสริมการวิจัย ของคนในชาติ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนา เช่น จำนวนผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติเพิ่มขึ้น และจำนวนผู้เข้าใช้บริการเว็บไซต์หอสมุดแห่งชาติ เป็นต้น

โอซारे และคนอื่นๆ (Osareh; et al. 2009: 221-233) การบริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้าดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติอิหร่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริการและ จัดหารูปแบบที่เหมาะสมสำหรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติ อิหร่าน โดยการวิเคราะห์เนื้อหาและศึกษารูปแบบบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัลของ หอสมุดแห่งชาติที่ให้บริการเป็นภาษาอังกฤษทั่วโลก จำนวน 33 แห่ง และนำมากำหนดรูปแบบ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติอิหร่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศและด้าน บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จากมหาวิทยาลัยในประเทศอิหร่าน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติอิหร่านยังไม่ได้รับการ พัฒนาเท่าที่ควร และในช่วงปีที่ผ่านมาผู้ใช้บริการให้ความสนใจเป็นอย่างมากในการใช้บริการ ห้องสมุดทางไกล ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าผู้ใช้บริการมีความสำคัญมากในการกำหนดรูปแบบการบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัลเพื่อให้ง่ายต่อการใช้บริการ โดยได้มีการกำหนดรูปแบบที่ เหมาะสมในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติอิหร่าน จำนวน 21 ข้อ ตามสภาพสังคม วัฒนธรรม และเงื่อนไขทางการเมืองในปัจจุบันมาเป็นตัวกำหนดรูปแบบ การบริการ ข้อเสนอแนะในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติ อิหร่าน ได้แก่ ควรมีการตรวจสอบ การประเมินผล และศึกษาวิจัยการบริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้าดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติอิหร่านอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพการบริการที่ดีขึ้น รวมทั้งการประเมินผลจากผู้ใช้บริการ

ซारे และอาบาซารี (Zarei; & Abazari. 2011: 841-850) การศึกษาการให้บริการบน เว็บไซต์ของหอสมุดแห่งชาติในเอเชีย มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการให้บริการบนเว็บไซต์โดยศึกษา

จากหอสมุดแห่งชาติในเอเชีย โดยการศึกษาเว็บไซต์ที่ให้บริการเป็นภาษาอังกฤษที่สามารถเข้าถึงได้ จำนวน 23 เว็บไซต์ของหอสมุดแห่งชาติในเอเชีย สังเกตและตรวจสอบรูปแบบการบริการทั่วไป 6 รูปแบบ จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลข้อมูลตามลำดับ เพื่อใช้ในการกำหนดรายละเอียดของการบริการจากเว็บไซต์ของหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 5 เว็บไซต์ที่ดีที่สุด ผลการวิจัยพบว่า หอสมุดแห่งชาติสิงคโปร์เป็นแห่งแรกที่มีการให้บริการผ่านเว็บไซต์สำหรับผู้ใช้และเป็นหอสมุดแห่งชาติเพียงแห่งเดียวในเอเชียที่ให้บริการมากกว่าครึ่งหนึ่งของบริการผ่านเว็บไซต์ ส่วนหอสมุดแห่งชาติ 7 ประเทศ ได้แก่ ญี่ปุ่น มาเลเซีย จีน อิหร่าน อิสราเอล ศรีลังกา และคิริบาสสถาน ให้บริการบนเว็บไซต์ในช่วงร้อยละ 25-50 ตามลำดับจากมากไปหาน้อย นอกจากนี้ ยังศึกษาการให้บริการออนไลน์ที่คล้ายกันของหอสมุดแห่งชาติในเอเชีย และเห็นได้ชัดว่าหอสมุดแห่งชาติของประเทศในเอเชียส่วนใหญ่ไม่มีบริการออนไลน์ในองค์ประกอบของบริการดังกล่าว เช่น บริการคลังทรัพยากรสารสนเทศ และ CIP เป็นต้น และประเทศในเอเชียส่วนใหญ่มีการพัฒนา การให้บริการออนไลน์และการบริการบนเว็บไซต์ที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจเป็นผลมาจากสภาวะทางการเมืองเศรษฐกิจ สังคม และเงื่อนไขทางเทคนิค รวมทั้งภาษาที่ใช้อาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการให้บริการ เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองในประเทศแถบเอเชียและพบว่าประเทศในเอเชียส่วนใหญ่มีการให้บริการทางออนไลน์ด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น อีกทั้งหอสมุดแห่งชาติควรมีการบริการออนไลน์ด้วยภาษาสากลสำหรับผู้ใช้งานทุกกลุ่ม ซึ่งจะเห็นได้ว่าการจัดให้มีการบริการบนเว็บไซต์ที่หลากหลายจะเป็นประโยชน์ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและการใช้ทรัพยากรร่วมกันของหอสมุดแห่งชาติในเอเชีย

อิฟวิฟวู และโอโกโรดุดู (Iwhiwhu; & Okorodudu. 2012: 747-763) ศึกษาเรื่องบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดประชาชน: ความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลางรัฐเอโด เมืองเบนิน ประเทศไนจีเรีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนด้านทรัพยากรห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกของหอสมุดกลางรัฐเอโด เมืองเบนิน ประเทศไนจีเรีย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและการสังเกต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 200 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ แต่ไม่พึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดกลางรัฐเอโด เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการให้บริการทำให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ห้องสมุดเป็นอย่างมาก โดยสรุปในภาพรวมการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการที่มีคุณภาพมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ ข้อเสนอแนะสำหรับห้องสมุดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐควร

สนับสนุนงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การทำงานของห้องสมุดกลางรัฐเอโดะมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการทำงานและการให้บริการ เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ นอกจากนี้ควรจัดให้มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาช่วยในการดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

เวด (Wade. 2013: 55-66) ศึกษาการสร้างห้องสมุดรูปแบบใหม่: บทบาทของการวางแผนเชิงกลยุทธ์การตลาด ความสัมพันธ์ภายนอกและบริการที่ใช้ร่วมกันของหอสมุดแห่งชาติสกอตแลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจผลกระทบของการวางแผนเชิงกลยุทธ์การตลาดและความสัมพันธ์ภายนอกและบริการที่ใช้ร่วมกันที่ส่งผลต่อการพัฒนาห้องสมุด กรณีศึกษาหอสมุดแห่งชาติสกอตแลนด์ ผลการวิจัยพบว่า การวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาหอสมุดแห่งชาติสกอตแลนด์บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การพัฒนาหอสมุดแห่งชาติให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล โดยการพัฒนาระบบทรัพยากรดิจิทัลควบคู่ไปกับการพัฒนาการให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้จากกระยะไกลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หอสมุดแห่งชาติต้องมีการพัฒนาระบบเพื่อให้รองรับความต้องการของผู้ใช้ และทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบในอนาคต อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดจะต้องมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ การให้บริการ โดยต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้การวางแผนเชิงกลยุทธ์ยังช่วยสนับสนุนการพัฒนากฎหมายใหม่สำหรับหอสมุดแห่งชาติสกอตแลนด์ที่ผ่านรัฐสภาสกอตแลนด์ในปี 2012 กลยุทธ์การตลาดและความสัมพันธ์ภายนอกเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมบทบาทของห้องสมุดและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศและบริการของหอสมุดแห่งชาติสกอตแลนด์

มาอิราช และนาเซียร์ (Mairaj; & Naseer. 2013: 318-326) ศึกษาเรื่อง การให้บริการของห้องสมุดและความพึงพอใจของผู้ใช้ในประเทศกำลังพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุดสถาบันโรคหัวใจป็นจาบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งช่วยให้ทราบถึงความต้องการผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในให้บริการของห้องสมุด โดยห้องสมุดมีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ห้องสมุดควรมีการพัฒนาด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น รวมไปถึงการพัฒนาการให้บริการถ่ายทอดเสียง เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน โต๊ะ แก้วน้ำ เพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ

ข่าน และชีค (Khan; & Sheikh. 2017: 4-14) การศึกษาวิเคราะห์สภาพหอสมุดแห่งชาติปากีสถาน มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความต้องการพื้นฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่หอสมุดแห่งชาติจัดให้ในด้านการบริหารจัดการและการเข้าถึงของผู้ใช้บริการ และตรวจสอบการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของหอสมุดแห่งชาติปากีสถาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรหอสมุดแห่งชาติปากีสถาน จำนวน 39 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการ เช่น ตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินงานตามนโยบายการวางแผนที่เหมาะสมสำหรับเป้าหมายในอนาคต ความร่วมมือและการประสานงานกันภายในหน่วยงาน ความสำเร็จของงานและการทำงานเป็นทีม ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีการแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัล ควรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีคุณค่าในระดับชาติ เช่น หนังสือที่หายาก เอกสารโบราณ เอกสารทางประวัติศาสตร์ สิ่งพิมพ์ของรัฐบาล (รายงาน) วิทยานิพนธ์ เอกสารการประชุม บันทึกความทรงจำ บันทึกเหตุการณ์ เอกสารของบุคคลที่มีชื่อเสียง เป็นต้น อีกทั้งหอสมุดแห่งชาติไม่ได้ให้ความสำคัญกับวารสารวิชาการทางด้านวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะ คือ หอสมุดแห่งชาติควรมีการดำเนินงานตามแผนงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งควรให้ความสำคัญกับการแปลงทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสำคัญและมีคุณค่าในระดับชาติเป็นดิจิทัล ด้านบุคลากรควรมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการดูแลฐานข้อมูลออนไลน์และบริการบนเว็บไซต์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน นอกจากนี้หอสมุดแห่งชาติควรให้ความสำคัญกับงานวิจัยทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ ควรมีการสมัครสมาชิกวารสารทางด้านวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการวิจัยของนักวิจัยในประเทศปากีสถาน

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยส่วนใหญ่เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของห้องสมุดในรูปแบบดิจิทัล ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้จากกระยะไกลผ่านเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ซึ่งการดำเนินการกลยุทธ์ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพควรมีการพัฒนากระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้รองรับทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบในอนาคต และควรมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการดูแลฐานข้อมูลออนไลน์และบริการบนเว็บไซต์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศควรให้ความสำคัญกับการแปลงทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสำคัญและมีคุณค่าในระดับชาติ อีกทั้งยังเห็นว่าหอสมุดแห่งชาติควรมีการดำเนินงานตามแผนงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและควรมีการประเมินผลกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในประเทศ พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ดังนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสำนักหอสมุดแห่งชาติ

กนกอร ศักดาเดช (2541: 135-138) ศึกษาสภาพการให้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดเพื่อใช้ศึกษาค้นคว้าวิจัยวิทยานิพนธ์มากที่สุด รองลงมาคือใช้เพิ่มพูนความรู้ และใช้เพื่อความบันเทิงในเวลาว่าง การเข้าถึงแหล่งข้อมูลของผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าถึงแหล่งข้อมูลโดยวิธีการอ่านจากป้ายประกาศแนะนำการใช้หอสมุดแห่งชาติ และวิธีการเดินสำรวจห้องบริการต่างๆ ด้วยตนเอง การเข้าถึงข้อมูลผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้วิธีการถามบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ประจำห้องบริการแต่ละห้อง สำหรับปัญหา และอุปสรรคในการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติทั่วไป คือ เรื่องของเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอและพื้นที่แคบ เครื่องถ่ายเอกสารเสียบ่อย คุณภาพการถ่ายสำเนาไม่ดี ราคาแพง ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการบริการ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีไม่ครบ หนังสือเก่าล้าสมัย ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีการจัดเรียงหนังสือบนชั้น หนังสือชำรุด ฉีกขาด ระเบียบและขั้นตอนในการให้บริการห้องบริการค้นคว้าหนังสือตัวเขียนและจารึกมีความยุ่งยาก ในการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ต้องการคู่มือช่วยค้นเรื่องที่ละเอียดค้นเอกสารได้อย่างสมบูรณ์ ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ต้องการให้มีประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ความรู้ กิจกรรม บริการและวัสดุห้องสมุดสู่ผู้ใช้ ส่วนประชาชนทั่วไปต้องการให้มีน้ำดื่มในห้องบริการทุกห้อง

เนาวรัตน์ ปัญญางาม (2543: 150) ศึกษาการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ของหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ระบบการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่างๆ ในระดับมาก ได้แก่ การแสดงรายการบรรณานุกรมแบบออนไลน์ การใช้งานง่ายและรวดเร็ว ในการสืบค้นผู้ใช้บริการหอสมุดชาตินิยมศึกษาวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากคำอธิบายบนจอ คอมพิวเตอร์ และผู้ใช้ส่วนใหญ่นิยมใช้แนวทางการสืบค้นจากชื่อเรื่อง ตามลำดับอักษร เมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้น ผู้ใช้จะศึกษาจากคู่มือที่วางข้างจอภาพ ผู้ใช้ไม่นิยมใช้การสืบค้นจากเลขมาตรฐานสากลประจำวารสารทั้งนี้ ผู้ใช้ต้องการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ใช้ต้องการใช้ระบบช่วยเหลือโดยแจ้งความผิดพลาดที่เกิดจากการสืบค้นในระดับน้อยที่สุด

พรทิพย์ ยิ้มวิไล (2549: 190-198) ศึกษาการให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือหรือทรัพยากร

สารสนเทศที่จัดไว้ให้บริการ วิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ คือ การสำรวจจากชั้นหนังสือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการในห้องบริการในระดับมาก ปัญหา และอุปสรรคในการใช้บริการพบว่า หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศเก่า ชำรุด ทำให้ขาดข้อมูลที่ต้องการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ บรรยากาศไม่ทันสมัยและ ผู้ใช้บริการคุยเสียงดัง หรือใช้โทรศัพท์ภายในห้องบริการ

มารุต สิงห์โทธราช (2552: 82-85) ศึกษาการใช้หลักการตลาดเพื่อส่งเสริมงานบริการของหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจุดประสงค์ในการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติเพื่ออ่านหนังสือ นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ โดยมีความถี่ในการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติมากที่สุดในช่วงค่าเฉลี่ยสองถึงสามครั้งต่อสัปดาห์ และนิยมใช้ทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือทั่วไปมากที่สุด นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการสิ่งพิมพ์ ได้แก่ วารสาร หนังสือพิมพ์ หนังสือทั่วไปมากที่สุด และไม่พึงพอใจต่อบริการคอมพิวเตอร์ที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน อีกทั้งยังประสงค์ให้หอสมุดแห่งชาติจัดลานกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน โดยมีคำแนะนำให้หอสมุดแห่งชาติฯ จัดเก้าอี้ที่นั่งสบาย และมีเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นว่าหอสมุดแห่งชาติควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โดยตรง ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่หอสมุดแห่งชาติได้นำมาใช้ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หอสมุดแห่งชาติมีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ให้มีความทันสมัย ปัจจัยด้านบุคคล หอสมุดแห่งชาติมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการหอสมุดแห่งชาติมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรวดเร็ว และถูกต้อง และปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ หอสมุดแห่งชาติได้จัดสถานที่ให้บริการที่เป็นสัดส่วน สะอาด มีความเงียบสงบเหมาะสมกับการใช้บริการ

วนัสสุตา ดิษยบุตร (2553: 86-88) ศึกษาการใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้วิธีสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ สอบถามบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ และอ่านจากป้ายประกาศที่ติดตามห้องบริการ มีการใช้ห้องวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยมากที่สุด ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในระดับมากได้แก่วิทยานิพนธ์ และงานวิจัย หนังสือทั่วไปภาษาไทย สารสังเขป และบทคัดย่อ ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ล้าสมัย และไม่มีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับในการสืบค้นสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่พบหนังสือตามที่สืบค้นจากระบบ ด้านสถานที่ไม่มีสถานที่บริการอาหาร และเครื่องดื่ม สถานที่จอดรถมีน้อย ห้องน้ำสกปรก บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ที่

ให้บริการมีจำนวนน้อย และระยะเวลาในการให้บริการน้อยเกินไป เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีสภาพโดยรวมในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน พิจารณารายด้านพบว่ามีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีความแตกต่างกันปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ และด้านผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีสภาพการใช้ สภาพปัญหา และอุปสรรคไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีสภาพโดยรวมในการใช้แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านห้องบริการ และสื่อสิ่งพิมพ์ที่แตกต่างกัน ส่วนปัญหา และอุปสรรคในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสำนักหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ วัตถุประสงค์ในการวิจัยเป็นการศึกษาสภาพและปัญหาในการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ จากผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และเพื่อความบันเทิงในเวลาว่าง การเข้าถึงแหล่งข้อมูลของผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าถึงโดยวิธีการอ่านจากป้ายประกาศแนะนำการใช้หอสมุดแห่งชาติหรือเดินสำรวจห้องบริการต่างๆ ด้วยตนเอง และสอบถามบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ประจำห้องบริการแต่ละห้อง ส่วนปัญหาในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้บริการในหลายๆ ด้าน เช่น ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีจำนวนน้อย เก่า ล้าสมัย มีสภาพชำรุด ไม่เพียงพอต่อความต้องการ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับในการสืบค้นสารสนเทศมีจำนวนน้อย เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ คุณภาพการถ่ายสำเนาไม่ดี ไม่มีสถานที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด

หทัยชนก วัฒนา (2547: 134-145) ศึกษาเรื่องห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทย ในทศวรรษหน้า พบว่า ด้านสถานที่และครุภัณฑ์ ห้องสมุดควรมีการจัดเตรียมสถานที่สำหรับการบริการอื่นๆ นอกเหนือจากการจัดเก็บสารสนเทศมากขึ้น และต้องจัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างพอเพียง เช่น ปลั๊กไฟ จุดเชื่อมต่อเครือข่ายสำหรับผู้ที่ใช้ที่ต้องการนำโน้ตบุ๊กมาใช้ในห้องสมุด ด้านบุคลากร ควรมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การตีความหมายความต้องการของผู้ใช้ และการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ ส่วนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศควรเน้นการจัดหาสื่อสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ อีกทั้งควรมีความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อ และควรมีการควบคุมดูแลสถานที่จัดเก็บสื่อให้เหมาะสมโดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้กับสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์ด้วย ด้านการบริการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ควรเน้นการบริการเชิงรุก และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้คาดหวังว่าในอนาคตห้องสมุดจะต้องมีบริการสืบค้นสารสนเทศบนสื่อทุกรูปแบบโดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และต้องสามารถสืบค้นได้จากภายนอกห้องสมุดด้วย

จำเรียง น้อยโสภณ (2548: 95-99) ศึกษาห้องสมุดประชาชน สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพการดำเนินงานของห้องสมุด ด้านหน้าที่ของห้องสมุด ห้องสมุดจะต้องมีหน้าที่ในการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกต่อการใช้และสามารถเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลาและทันสมัยโดยเฉพาะอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านโครงสร้างการบริหาร ควรมีการสร้างความร่วมมือกันเป็นเครือข่ายห้องสมุด ด้านบริการและความร่วมมือ ควรมีบริการให้คำแนะนำเรื่องการสืบค้นในรูปแบบใหม่ที่ผู้ใช้ไม่คุ้นเคย ด้านวัสดุสารสนเทศ ต้องมีสารสนเทศที่เป็นข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูลซีดี-รอมมากมายหลายสาขาวิชาที่สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ต สามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านบุคลากร ห้องสมุดต้องมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสและบรรณารักษ์ต้องมีความรู้เรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้านอาคารห้องสมุด และครุภัณฑ์ อาคารห้องสมุดต้องอยู่ในที่ที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้ได้สะดวก สภาพอาคารจะต้องสอดคล้องและตอบสนองต่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในห้องสมุด

กรรวิการ์ หงษ์งาม (2549: 96-103) ศึกษาสภาพและความต้องการเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับนักศึกษา พบว่า สภาพการจัดบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ได้แก่ ควรมีความรู้ทักษะและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ควรแสดงสัญลักษณ์ในการบอกทิศทาง ลิฟท์ให้บริการควรมีอักษรเบรลล์ให้กดเลือกชั้น ทางลาดขึ้นลง ราวจับที่ทางลาด ประตูทางเข้าที่ได้ขนาดเหมาะสมกับคนใช้รถเข็น ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ควรตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศให้มีสภาพที่พร้อมให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เนื้อหาตรงกับความต้องการ และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ที่จัดทำในรูปสื่อที่คนพิการใช้ได้ ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในรูปสื่อที่ผู้พิการเข้าถึงได้ง่าย ส่วนปัญหาอุปสรรค คือ การจัดการบริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนพิการได้ดี ไม่มีหนังสืออักษรเบรลล์ ไม่สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์ได้สะดวก เนื่องจากไม่มีโปรแกรมในการอำนวยความสะดวก ขาดล่ามภาษามือคอยให้บริการและเจ้าหน้าที่ไม่รู้ภาษามือ ทำให้บางครั้งเกิดปัญหาในการสื่อสาร

ชุตินา แก้วเกิด (2550: 82-83) ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดในการบริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านผลิตภัณฑ์ คือ การให้บริการหนังสือพิมพ์ ด้านช่องทางการให้บริการสารสนเทศคือ บริการยืม-คืนสารสนเทศ ด้านราคา คือ ค่าปรับ

หนังสือเมื่อส่งเกินกำหนดเวลา ด้านส่งเสริมการตลาด คือการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งบริการหลักที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้านสภาพผู้ให้บริการ คือ การมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความ ยุติธรรมในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสารข้อมูลออนไลน์ และด้านส่งเสริมการขาย คือ มีสถานที่นั่งพักบริเวณโดยรอบห้องสมุด

ณัฐนพิน จันทพวง และเสาวนีย์ ปทุมชาติ (2550: 85-101) ศึกษาสภาพการใช้และ ปัญหาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพื่องานวิจัยและงานเขียนทางวิชาการของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า ปัญหาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ (ที่ไม่ใช่วารสาร) พบว่า ห้องสมุดไม่มีสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ แต่ละชื่อเรื่องมี จำนวนเล่มน้อย มีรายการบรรณานุกรม แต่ค้นหาตัวเล่มไม่พบ เนื้อหาไม่ทันสมัย และเนื้อหาไม่ตรงกับเรื่องที่ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ (เฉพาะวารสาร) พบว่า ห้องสมุด ไม่มีวารสารที่ต้องการ วารสารวิชาการที่ให้บริการมีจำนวนน้อย ไม่พบตัวเล่มวารสารบนชั้น การค้นหา วารสารฉบับย้อนหลังทำได้ยาก ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดประเภทสื่อไม่ตีพิมพ์ พบว่า สื่อมี จำนวนน้อย เนื้อหาไม่ทันสมัย เนื้อหาไม่ตรงกับเรื่องที่ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ระบบเครือข่ายช้า บางครั้งไม่สามารถใช้ได้ ไม่มีข้อมูลที่ต้องการ ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับมีข้อมูลบรรณานุกรมแต่ไม่ได้เอกสารฉบับเต็ม ฐานข้อมูลที่ห้องสมุด บอกรับไม่ครอบคลุมสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ

วราพรณ์ ดอนหัวหล่อ (2550: 39-41) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ เนื่องจากห้องสมุดเป็น อาคารเอกเทศ ขนาด 8 ชั้น ทำให้สะดวกต่อการให้บริการ และสามารถรองรับการใช้บริการได้อย่าง กว้างขวาง ด้านการให้บริการ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการยังคงไม่เพียงพอต่อความ ต้องการ การให้บริการยืม - คืน ยังไม่เหมาะสม นอกจากนี้ยังขาดการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ ต่อเนื่อง ด้านบุคลากร ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีศักยภาพในการให้บริการ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับ การปฏิบัติงาน และมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง

ทนก สุขมณี (2551: 245-260) ศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขต คลองสาน พบว่า การรับรู้บริการและกิจกรรมของผู้ใช้บริการที่รับรู้และใช้มากที่สุดคือ บริการอ่าน ส่วนบริการที่ผู้ใช้ไม่ได้รับรู้ว่ามีคือ บริการยืมถ่ายเอกสารภายนอกห้องสมุด และพิพิธภัณฑ์ ห้องถิ่น ด้านการจัดกิจกรรมของห้องสมุด กิจกรรมที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่รับรู้คือ การจัดนิทรรศการ ส่วนกิจกรรมที่ผู้ใช้ไม่ได้รับรู้ห้องสมุดมีคือ ค่ายเยาวชนรักการอ่าน สื่อและช่องทางที่ผู้ใช้รับรู้มากที่สุด

คือ ป้ายประกาศ ความสนใจต่อการรับรู้บริการและกิจกรรมของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่สนใจใช้บริการและกิจกรรมห้องสมุด และผู้ใช้ส่วนใหญ่รับรู้ประโยชน์ของบริการและกิจกรรมของห้องสมุด ด้านการใช้แหล่งสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับทั่วไป ความรู้รอบตัว หนังสือสารคดี นวนิยายและเรื่องสั้น และผู้ใช้ส่วนใหญ่นิยมใช้วิธีเดินทางตามชั้นหนังสือด้วยตนเองมากที่สุด ส่วนปัญหาการใช้แหล่งสารสนเทศ พบว่า ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือและสื่อการศึกษาไม่ตรงกับความต้องการ ไม่หลากหลาย ไม่ทันสมัย มีจำนวนน้อย มีสภาพชำรุด และการจัดเก็บหนังสือไม่ตรงตามหมวดหมู่ ค้นหายาก ไม่สะดวกต่อการเข้าใช้บริการ

ชัยยศ ปานเพชร (2551: 75-78) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และการทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้หนังสือทั่วไป ได้แก่ จำนวนหนังสือที่ต้องการศึกษาค้นคว้ามีน้อย เนื้อหาล้าสมัย ทั้งนี้ห้องสมุดควรจัดสรรงบประมาณด้านการจัดซื้อหนังสือ ตำรา ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น ปัญหาในการใช้วารสาร คือ วารสารฉบับที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด วารสารฉบับย้อนหลังมีไม่ครบทุกฉบับ ไม่ทราบวิธีการค้นหา บทความจากวารสาร และดรรชนีวารสารที่ห้องสมุดจัดทำไม่ทันสมัย ดังนั้นห้องสมุดควรดำเนินการจัดหาวารสารให้ครอบคลุมเนื้อหาของทุกคณะและสอดคล้องกับความต้องการ โดยจัดหาวารสารให้ครบทุกฉบับตามที่ได้ออกรับ รวมทั้งประชาสัมพันธ์วิธีการค้นหาบทความจากวารสารเพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงและได้ผลตามที่ต้องการ อีกทั้งปรับปรุงการจัดทำดรรชนีวารสารให้มีความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น

นิพา ผลสงเคราะห์ (2551: 119-132) ศึกษาการบริการชุมชนของห้องสมุดประชาชนจังหวัดนครปฐม พบว่า ห้องสมุดมีการสร้างความร่วมมือในการบริการชุมชนกับหน่วยงานอื่น มีการจัดเก็บและให้บริการเนื้อหาสารสนเทศ คือ ด้านการศึกษา การประกอบอาชีพ สาธารณสุข ครอบครัว ชุมชน การบริหารราชการ ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประเพณีวัฒนธรรมและด้านบันเทิง ส่วนปัญหาการให้บริการของผู้ใช้ คือ ไม่มีเวลามาใช้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการมีภารกิจมาก และมักมีเวลาว่างในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ซึ่งห้องสมุดปิดบริการ ปัญหาจัดบริการและกิจกรรมไม่ทั่วถึง การบริการไม่หลากหลาย ไม่ทันสมัย บุคลากรมีน้อยทำให้บริการได้ไม่เต็มที่ ทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพเก่า ล้าสมัย ส่วนความต้องการใช้บริการของผู้ใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการทุกวัน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง ปรับเนื้อที่การให้บริการให้กว้างขวางมากขึ้น และต้องการให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี แต่งกายสุภาพ สวยงาม และมีความรู้ความสามารถหลายด้าน

อรรถสิทธิ์ กิจที่พึง (2551: 119-131) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดบริการชุมชนของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านบริการ ควรเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสารและจุดบริการ การทำบัตรสมาชิกและการประชาสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก ด้านบุคลากร ควรจัดให้มีบุคลากรที่มีวาจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ มีความสามารถในการบริหารจัดการ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการได้ ควรมีการกำหนดขอบข่ายหน้าที่ให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลและควรมีการฝึกอบรมการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านวัสดุครุภัณฑ์ ควรจัดมุมส่วนตัวสำหรับอ่านหนังสือหรือมุมทางด้านการใช้เสียง ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดได้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย มีความทันสมัย มีจำนวนที่เพียงพอ มีระบบจัดเก็บที่ค้นหาได้ง่าย ผู้ใช้บริการเห็นว่าควรแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ทุกจุดบริการและเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น ด้านอาคารสถานที่ ควรเพิ่มรอบการทำความสะอาดห้องน้ำ และควรมีการตกแต่งด้วยวัสดุที่เรียบง่าย ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดหาคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ การออกแบบการเข้าถึงสารสนเทศ และการบริการบุคคลภายนอก

พรพรรณ กันสิงห์ (2552: 114-119) ศึกษารูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ พบว่า ด้านอาคารสถานที่ แสงสว่างภายในห้องสมุดเป็นไปอย่างพอเพียง อุณหภูมิเย็นสบายเหมาะกับการศึกษาค้นคว้า ตำแหน่งที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืนหนังสือมีความเหมาะสม สภาพโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องสมุดพร้อมที่จะให้บริการ จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านเพียงพอต่อความต้องการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เนื้อหาตรงกับความต้องการ ด้านบริการ การให้บริการยืม – คืน มีความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ เวลาปิด-เปิด มีความเหมาะสมกับความต้องการ การให้บริการทำบัตรสมาชิกมีความสะดวกรวดเร็ว การให้บริการ ด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (OPAC) ใช้งานง่ายและรวดเร็ว ตรงกับความต้องการ ด้านบุคลากร บุคลากรมีบุคลิกภาพการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย จำนวนบุคลากรเพียงพอกับการให้บริการแก่ผู้ใช้ บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ มีความรู้ความสามารถในการช่วยแนะนำ และค้นหาข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีกิริยามารยาทที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ มีการใช้ถ้อยคำที่น่าฟัง และภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ

ชนิษฐา พนมชัยสว่าง (2553: 124-135) ศึกษาแบบการจัดห้องสมุดประชาชนเพื่อส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย: กรณีศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัญหาที่พบ ได้แก่ โต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อาคารห้องสมุดมีขนาดเล็กคับแคบเกินไป ขาดการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมห้องสมุดประชาชนส่วนใหญ่มีความต้องการแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบทุก ๆ ด้านของ

สมุดประชาชน เพื่อให้เป็นห้องสมุดที่ส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย ความคิดเห็นของผู้บริหารและบรรณารักษ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางการจัดห้องสมุดและรูปแบบการจัดห้องสมุดเพื่อส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัย ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านครุภัณฑ์ห้องสมุด ด้านการบริหารจัดการ ด้านวัสดุสิ่งพิมพ์ ด้านวัสดุไม่ใช่สิ่งพิมพ์ ด้านบริการ และด้านกิจกรรม ในส่วนของการบริการและกิจกรรมจะเน้นสิ่งต่อไปนี้ บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร มุมห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์

ณัฐริตา เป็นวงศ์ (2553: 62-72) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า การจัดเก็บหนังสือวารสารและหนังสือพิมพ์เป็นหมวดหมู่สามารถค้นหาได้ง่าย เครื่องมือช่วยค้นคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย หนังสือทั่วไปและตำราเรียนในห้องสมุดมีเนื้อหาสาระทันสมัย หนังสือและวารสารมีสภาพที่สมบูรณ์เพียงพอกับความต้องการ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการทำงาน รวดเร็วต่อการสืบค้นข้อมูล การให้คำแนะนำวิธีค้นคว้าหนังสือของห้องสมุด ความสะดวกในการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด ความสะดวกในการยืม-คืนหนังสือ เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม การให้บริการตอบคำถามได้ถูกต้อง ระยะเวลาในการให้ยืมมีความเหมาะสม อัตราค่าปรับหนังสือเกินกำหนดมีความเหมาะสม และหนังสือบนชั้นมีการจัดเรียงตามลำดับเลขหนังสืออย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีกิริยาที่สุภาพ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความชำนาญในการสืบค้นการใช้ภาษาเข้าใจง่ายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และมีความรู้ ความสามารถให้การบริการความช่วยเหลือในการตอบคำถาม

ภาษิณี ปานน้อย (2553: 78-86) ศึกษาการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ห้องสมุดดำเนินการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มสามารถอ่านและดาวน์โหลดได้ และดูแลซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศให้มีสภาพพร้อมใช้งานเสมอ ด้านบริการ ผู้ใช้บริการสามารถยืมต่อด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์และทางโทรศัพท์ และมีบริการช่วยเหลือการวิจัย ด้านราคา มีการกำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ สำหรับบุคคลภายนอกเท่ากับสมาชิก และมีการยืดหยุ่นโดยไม่คิดราคาเกินจริง ด้านสถานที่ ห้องสมุดมีที่ตั้งที่สามารถเข้าใช้ได้สะดวกและจัดให้มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ใช้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด การสนทนาผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการส่งเสริมการใช้ ห้องสมุดมีการพัฒนาเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้านบุคลากร ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดประจำปี พัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดอบรมพัฒนาศักยภาพและการให้บริการ ด้านสภาพทางกายภาพ ห้องสมุดมีมุมชมภาพยนตร์ มีการตกแต่ง

ห้องสมุดให้สวยงาม ทันสมัย จัดให้มีที่นั่งโซฟาเพื่อผ่อนคลายและจัดเตรียมโต๊ะนั่งอ่านอย่างพอเพียง ด้านกระบวนการ ห้องสมุดมีการปรับลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น

กัญญา กาญจนรักษ์ (2554: 103-109) ศึกษาการใช้บริการชุมชนของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน พบว่า ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสุภาพสวยงาม ด้านครุภัณฑ์มีความต้องการให้มีโต๊ะ-เก้าอี้ได้สัดส่วน และการเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่าน ด้านการจัดกิจกรรมมีความต้องการให้มีการแสดงหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ และการจัดเสนอความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เกี่ยวกับหนังสือ ด้านเนื้อหาสารสนเทศมีความให้มีหนังสือด้านดนตรี กีฬาและบันเทิงต่าง ๆ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการสารสนเทศมีความต้องการให้เปิดบริการทุกวัน และการให้บริการหลังเวลาราชการ ด้านอาคารสถานที่มีความต้องการให้มีระบบป้องกันเสียงรบกวนจากภายในและภายนอกอาคาร และมีระบบการถ่ายเทอากาศที่ดี ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์มีความต้องการให้มีการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลของห้องสมุดผ่านทางอีเมลและจัดพิมพ์เผยแพร่ข่าวสารของห้องสมุดผ่านทางจดหมาย

พรทิพย์ ตรรกบุตร (2554: 69-71) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้เทศบาลเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ใช้บริการพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้ ปัญหาอาคารพื้นที่ใช้สอย สถานที่จอดรถ และห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ รวมทั้งขาดความรู้และขาดคำแนะนำที่ดีพอ ปัญหาระเบียบการให้บริการยังไม่มีความสะดวก ปัญหาจุดให้บริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ จุดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีไม่เพียงพอ และขาดแคลนสื่อมัลติมีเดียที่มีประสิทธิภาพ

รัชฎาภรณ์ มูลมาก (2554: 130-140) ศึกษาการวางแผนกลยุทธ์การตลาดสำหรับงานบริการห้องสมุดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ผลการศึกษาโดยกำหนดใช้กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด ได้แก่ กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีการแสวงหาความร่วมมือในการพัฒนาฐานข้อมูลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ระหว่างกลุ่มเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ พัฒนาฐานข้อมูลหนังสือเก่าและจัดบริการเชิงรุก กลยุทธ์ด้านราคา เน้นคุณค่าของทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการที่สะดวก รวดเร็ว กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ทำการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศแบบออนไลน์ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดจะเน้นการสื่อสารทางการตลาดโดยใช้สื่อใหม่ กลยุทธ์ด้านบุคลากร ทำการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีใหม่ๆ สำหรับห้องสมุด และจิตบริการ กลยุทธ์ด้านหลักฐานทางกายภาพจะพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก กลยุทธ์ด้านกระบวนการ ทำการส่งเสริมกระบวนการสอนทักษะการรู้สารสนเทศ และเทคโนโลยี เพื่อให้

ผู้ใช้มีทักษะในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ควบคุมและวัดผลโดยการศึกษาผู้ใช้ และกำหนดแผนสำรองฉุกเฉินไว้ล่วงหน้ากรณีที่เกิดจากการดำเนินการตลาดไม่เป็นไปตามที่คาดไว้

นฤมล เกรียงเกษม และคนอื่นๆ (2555: 86-91) ศึกษาการใช้และการบริการแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในด้านบุคลากรที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเหมาะสม รองลงมา คือ มีมุมโซฟาพักผ่อน โทรทัศน์ มุมอ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และบริการดูหนังฟังเพลง ส่วนด้านปัญหาการใช้บริการแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ พบว่า ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ เก่า ล้าสมัย มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ ไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ส่วนปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่สามารถให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูล และแต่งกายไม่เหมาะสม และปัญหาด้านอาคารสถานที่ คือ ไม่มีมุมอาหารว่าง/เครื่องดื่ม และผู้ใช้บริการส่งเสียงดังรบกวนสมาธิ

สุลีพร คุณพรหม (2555: 101-108) ศึกษาการพัฒนาห้องสมุดประชาชน ศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอพยุหะคีรี จันทบุรี พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการ ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดบรรยากาศภายในห้องสมุดให้เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ปรับปรุงบริเวณภายใน ภายนอกให้ร่มรื่นสะอาด สวยงาม และจัดมุมต่างๆ ให้เหมาะสม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดมีหนังสือที่เพียงพอให้บริการ ด้านระบบงานและบริหารจัดการ ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายต่างๆ และมีการแสวงหาเครือข่ายแหล่งเรียนรู้ ด้านการบริการและกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ต้องการให้มีการสาธิตการแสดงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น มีการให้บริการที่เป็นระบบขั้นตอน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้บริการ ด้านบุคลากร ต้องการให้บุคลากรสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ ส่วนแนวทางและกลยุทธ์การพัฒนาห้องสมุด เป็นการพัฒนาห้องสมุดรูปแบบ 3 ดี จำนวน 10 กลยุทธ์ ได้แก่ การปรับภูมิทัศน์ จัดบรรยากาศภายในห้องสมุด การให้บริการ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ การสร้างทีมงานเชิงรุก มีความสามัคคีให้ความร่วมมือในการทำงาน การสร้างเครือข่ายส่งเสริมการเรียนรู้ของห้องสมุด สืบสานศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย กิจกรรมหลากหลาย การอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ และการให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ

อนันต์ศักดิ์ พวงอก (2556: 383-389) ศึกษาการพัฒนากลยุทธ์การสร้างคุณค่าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า คุณค่าของห้องสมุดประกอบด้วย ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดีที่สุดในมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเป็นสถานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ ห้องสมุดเป็นแหล่ง

ช่วยให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียน ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าของนักวิจัย ห้องสมุดเป็นแหล่งให้นักวิจัยได้เรียนรู้ร่วมกัน ห้องสมุดเป็นแหล่งพัฒนาคุณภาพของงานวิจัย ห้องสมุดเป็นแหล่งบริการวิชาการและแหล่งความรู้ตลอดชีวิตของบุคคล ห้องสมุดเป็นแหล่งสนับสนุนสารสนเทศแก่อาจารย์เพื่อการบริการวิชาการที่มีคุณภาพ ห้องสมุดเป็นแหล่งจัดเก็บความรู้ และอนุรักษ์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ ห้องสมุดเป็นแหล่งกระตุ้นให้นักศึกษา อาจารย์ และบุคคลในชุมชนสนใจในศิลปวัฒนธรรมและสร้างความรู้หรือต่อยอดความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรมได้ ห้องสมุดเป็นแหล่งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่มหาวิทยาลัยส่วนกลยุทธ์การสร้างคุณค่าของห้องสมุด ได้แก่ กลยุทธ์ในการปรับโครงสร้างการบริหารงานห้องสมุด กลยุทธ์ในการปรับกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย กลยุทธ์ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุด กลยุทธ์ในการปรับพื้นที่บริการของห้องสมุด กลยุทธ์ในการขยายพื้นที่ในการบริการ กลยุทธ์ในการให้บริการเชิงรุกและพัฒนาศักยภาพผู้ใช้บริการ กลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กลยุทธ์การสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น กลยุทธ์ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลยุทธ์ในการสร้างความเข้าใจและสื่อสารคุณค่าของห้องสมุด

น้ำลิน เทียมแก้ว (2557: 66-68) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ เนื่องจากมีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่า ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และแนะนำช่องทางในการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำมาให้บริการในห้องสมุด เพิ่มสัญญาณ Wi-Fi ที่ครอบคลุมทุกชั้นที่ให้บริการ เพิ่มคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพพร้อมสำหรับการใช้งาน จัดหาที่นั่งอ่านเคลื่อนที่ไว้สำหรับให้ผู้บริการยืมใช้ในช่องสอบ การรักษาความสะอาดตามจุดบริการต่าง และควรบริการปลั๊กไฟให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า

จุฑารัตน์ ปานผดุง (2559: 130-131) ศึกษา ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากรเรื่องความสุภาพและความกระตือรือร้นของบุคลากร เพราะบุคลากรที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร มีจิตบริการ ทำให้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจและประทับใจ ส่วนด้านที่ผู้ให้บริการมีความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ คือ ความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ภายในห้องสมุด ความทันสมัยของหนังสือ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยจะเห็นว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการให้บริการในหลายด้าน ทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ บุคลากรไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เหมาะสมต่อการให้บริการ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ส่วนความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย บุคลากรควรมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อีกทั้งควรจัดมุมส่วนตัวสำหรับอ่านหนังสือหรือมุมทางด้านการใช้เสียง นอกจากนี้ผู้ให้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่าในอนาคตห้องสมุดจะต้องมีบริการสืบค้นสารสนเทศบนสื่อทุกรูปแบบโดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถสืบค้นได้จากภายนอกห้องสมุด

กรอบความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกลยุทธ์ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. 2552: 22-24; อนิวัช แก้วจำนง. 2551: 4-11) แนวคิดห้องสมุดยุคใหม่ (น้ำทิพย์ วิชาวิน. 2548: 124; พรพรรณ จันทรแดง. 2557: 9-11; สุนิษา ชันนุญ. 2550: 137; Stueart; & Moran. 2002: 9) และนำมากำหนดกรอบในการพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการพัฒนาสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติ เป็นแหล่งศูนย์กลางการให้บริการมรดกภูมิปัญญาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชาติ รวมทั้งส่งเสริมการอ่านของคนไทยที่มีประสิทธิภาพ
2. ด้านบุคลากร เป็นการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ให้มีจิตบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตร ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถให้บริการที่เกินความคาดหวัง รวมไปถึงการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ เป็นต้น
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการพัฒนาพื้นที่การให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เช่น การปรับปรุงลักษณะของสำนักหอสมุดแห่งชาติ การบริหารจัดการพื้นที่

ให้เหมาะสมกับสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศ และระดับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ เป็นต้น เพื่อพัฒนาให้สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งการอ่านที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของประชาชนที่มีความทันสมัยและสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

4. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการพัฒนาการบริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อช่วยในการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ปรากฏการณ์ของการศึกษา
2. วิธีการศึกษาประสบการณ์
3. การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ปรากฏการณ์ของการศึกษา

การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริการสารสนเทศ มีความสำคัญมากต่อการบริการสารสนเทศ ในสภาวะแวดล้อมทางด้านการบริหารและการจัดการที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงของแนวคิด ส่งผลให้ผู้บริหารต้องมีการปรับตัวและพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา โดยการวางแผนการดำเนินงานการให้บริการสารสนเทศ กำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงาน ในระยะยาวให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์และวางแผนทางการดำเนินงานจะทำให้บุคลากรขององค์กรรู้ว่าต้องทำอะไรเพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกลยุทธ์การบริการ ได้แก่ บุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ สถานที่และสิ่งแวดล้อม ในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการและส่งเสริมการอ่าน ศึกษาค้นคว้าและวิจัยแก่ประชาชน เพื่อให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการศึกษาตามอัธยาศัย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักหอสมุดแห่งชาติจะต้องมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการอย่างมีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งการกำหนดทิศทางของกลยุทธ์การบริการนั้นต้องศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

วิธีการศึกษาปรากฏการณ์

การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก

ระยะที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งเป็นผู้ที่เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 20 คน จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มๆ ละ 5 คน ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ผู้อยู่ในวัยทำงาน และผู้สูงอายุ

ระยะที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 8 คน ได้แก่ ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงานขึ้นไป จำนวน 2 คน บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 3 คน

ระยะที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 11 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง ดังนี้ ผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่ม จำนวน 1 คน ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 1 คน บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 2 คน ผู้ใช้บริการ จำนวน 3 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการ จำนวน 1 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จำนวน 1 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ระยะที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวทางการให้บริการจากเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์
2. สร้างแบบสัมภาษณ์ โดยให้ครอบคลุมสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ แบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลหลัก และส่วนที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการ
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมของแบบสัมภาษณ์ รวมถึงความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ แล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองสัมภาษณ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องที่ไม่ใช่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย จำนวน 2 คน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของแบบสัมภาษณ์ และนำผลการทดลองสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา
5. การยื่นคำร้องขอหนังสือรับรองขอรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เพื่อขออนุญาตทำการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
6. ปรับแก้ไขแบบสัมภาษณ์ก่อนนำไปสัมภาษณ์จริง ในขั้นตอนนี้ทำให้ได้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งรายละเอียดแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา ความถี่ในการมาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ วันที่สัมภาษณ์ สถานที่ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้บริการ สำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถามดังต่อไปนี้

1. ปัญหาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการ

1.1 ท่านประสบปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในสำนักหอสมุดแห่งชาติอย่างไร

1.2 ท่านประสบปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดแห่งชาติอย่างไร

1.3 ท่านประสบปัญหาในการใช้อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุดแห่งชาติอย่างไร

1.4 ท่านประสบปัญหาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติอย่างไร

2. ความต้องการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการ

2.1 สำนักหอสมุดแห่งชาติควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการอย่างไรบ้าง

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในสำนักหอสมุดแห่งชาติควรปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างไรบ้าง

2.3 สำนักหอสมุดแห่งชาติควรปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างไร

2.4 สำนักหอสมุดแห่งชาติควรปรับปรุงในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างไรบ้าง

ระยะที่ 2 ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ กรอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ระยะที่ 3 ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลัก พร้อมแนบแบบสัมภาษณ์ให้พิจารณาตรวจสอบ เพื่อดูความเหมาะสมและหากมีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการแก้ไขก่อนเข้าไปเก็บข้อมูลจริง

2. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักและบันทึกข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม – วันที่ 30 เมษายน 2560 เป็นระยะเวลา 2 เดือน ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า บันทึกข้อมูลใช้วิธีการจดบันทึกประเด็นสำคัญและบันทึกคำสัมภาษณ์โดยใช้เครื่องบันทึกเสียง โดยประเมินข้อคำถามให้ครอบคลุมและไม่ซ้ำนำคำตอบ ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 25 นาที

3. รวบรวมข้อมูลจากการจดบันทึกและข้อมูลจากการถอดเทปการสัมภาษณ์

ระยะที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประเด็น ผู้วิจัยกำหนดหัวข้อที่จัดทำสนทนากลุ่ม คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

2. การประสานงานและขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อด้วยตนเอง และเมื่อกลุ่มเป้าหมายตอบรับการเข้าร่วมสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการสนทนากลุ่ม

3. จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เอกสาร และข้อมูลที่จำเป็น

4. เตรียมผู้ดำเนินการสนทนา และผู้จดบันทึก

5. ประสานงานผู้ให้ข้อมูลหลักให้ทราบถึงกำหนดการพร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ วิสัยทัศน์ ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างภายในองค์กร แผนยุทธศาสตร์กรมศิลปากร และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงวัฒนธรรม พร้อมทั้งทำความเข้าใจก่อนที่จะเข้าร่วมสนทนากลุ่ม

6. ดำเนินการสนทนากลุ่ม ในวันที่ 9 มิถุนายน 2560 เวลา 14.00 – 16.00 น. ณ ห้องประชุมกลุ่มวิจัยและพัฒนาห้องสมุด สำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยวิธีการจดบันทึกประเด็นสำคัญและบันทึกด้วยเครื่องบันทึกเสียง โดยมีผู้ช่วยทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม จำนวน 1 ท่าน

ระยะที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประเด็น ผู้วิจัยกำหนดหัวข้อที่จัดทำสนทนากลุ่ม คือ การวิเคราะห์ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

2. การประสานงานและขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 11 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อด้วยตนเอง และเมื่อกลุ่มเป้าหมายตอบรับการเข้าร่วมสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือจัดการสนทนากลุ่ม

3. จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เอกสาร และข้อมูลที่จำเป็น

4. เตรียมผู้ดำเนินการสนทนา และผู้จัดบันทึก

5. ดำเนินการสนทนากลุ่ม ในวันที่ 23 มิถุนายน 2560 เวลา 13.30 – 16.00 น.

ณ ห้องประชุม 2203 อาคาร 2 ชั้น 2 สำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นการวิเคราะห์ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยวิธีการจดบันทึกประเด็นสำคัญ และบันทึกด้วยเครื่องบันทึกเสียง โดยมีผู้ช่วยทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม จำนวน 1 ท่าน

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 การถอดเทปการสัมภาษณ์ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่าน ผู้วิจัยดำเนินการถอดคำสัมภาษณ์จากที่บันทึกแบบคำต่อคำแล้วนำมาจัดพิมพ์ด้วยโปรแกรมประมวลผลคำ เพื่อถอดคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหาในรูปแบบแฟ้มเอกสาร โดยแยกตามข้อคำถามและแบ่งประโยคให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการจัดกลุ่มข้อมูลคำสัมภาษณ์

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปคำสัมภาษณ์ และตรวจสอบเนื้อหาไปพร้อมกันเพื่อหาประเด็นที่ไม่ชัดเจนต้องดำเนินการสัมภาษณ์เพิ่ม และนำไปปรับปรุงการสัมภาษณ์ในครั้งถัดไป

1.3 การกำหนดรหัสข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสข้อมูลเพื่อความสะดวกในการจำแนก ดังนี้

1.3.1 ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสโดยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษสองตัวแรกจาก คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้แทนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่

St	แทน	นักเรียน (Student)
Un	แทน	นักศึกษา (Undergraduate)
Wo	แทน	ผู้อยู่ในวัยทำงาน (Working age)
EI	แทน	ผู้สูงอายุ (Elder)

และใช้ตัวเลขอารบิกเพื่อแทนลำดับที่ของผู้ให้ข้อมูลหลักในแต่ละกลุ่ม เช่น St1 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มนักเรียนคนที่หนึ่ง และ Un2 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มนักศึกษาคนที่สอง เป็นต้น

1.3.2 ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวแรกจากคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้แทนสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่

P แทน ปัญหาในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ (Problem)

N แทน ความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ (Need)

และหลังตัวอักษรภาษาอังกฤษจะเป็นตัวเลขอารบิกแทนความหมายของสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติในแต่ละด้าน เช่น P1 หมายถึง ปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในสำนักหอสมุดแห่งชาติ N1 หมายถึง การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการ เป็นต้น

1.4 การวิเคราะห์และตีความ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตีความจากข้อมูลการสัมภาษณ์และนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

2. การสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 การถอดเทปการดำเนินการสนทนากลุ่ม เมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยดำเนินการถอดคำจากที่บันทึกแบบคำต่อคำ และพิมพ์ข้อมูลการวิเคราะห์แยกตามสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่าน โดยต้องแบ่งประโยคให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการจัดกลุ่มข้อมูลการสนทนากลุ่มให้เชื่อมโยงกับรหัสข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปการสนทนากลุ่มโดยแยกแยะข้อมูล กำหนดรหัสผู้ให้ข้อมูลหลัก และกำหนดรหัสข้อมูล

2.3 การกำหนดรหัสข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสข้อมูลเพื่อความสะดวกในการจำแนก ดังนี้

2.3.1 ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสโดยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษสองตัวแรกจาก คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้แทนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่

He แทน ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงาน (Head of department)

Li แทน บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ (Librarian)

St แทน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ (Staff)

และใช้ตัวเลขอารบิกเพื่อแทนลำดับที่ของผู้ให้ข้อมูลหลักในแต่ละกลุ่ม เช่น He1 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงานคนที่หนึ่ง St2 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการคนที่สอง เป็นต้น

2.3.2 ผู้วิจัยใช้อักษรย่อ SWOT มาจากภาษาอังกฤษของคำ 4 คำ คือ Strengths (จุดแข็ง) Weaknesses (จุดอ่อน) Opportunities (โอกาส) Threats (อุปสรรค) เป็นรหัสสำหรับในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ และหลังตัวอักษรภาษาอังกฤษจะเป็นตัวเลขอารบิกแทนความหมายของสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านที่เป็นประเด็นเดียวกัน

2.4 การวิเคราะห์และตีความ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตีความจากข้อมูลการสนทนากลุ่ม เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยใช้เทคนิค TOWS Matrix เพื่อวิเคราะห์ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ และนำเสนอในรูปแบบบรรยาย

2.5 จัดทำร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

3. การสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์และพิจารณาร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 การถอดเทปการดำเนินการสนทนากลุ่ม เมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยดำเนินการถอดคำจากที่บันทึกแบบคำต่อคำ และพิมพ์ข้อมูลการวิเคราะห์และพิจารณาร่างกลยุทธ์การบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อความสะดวกในการจัดกลุ่มข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่ม ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักได้วิเคราะห์ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

3.3 การสรุปและตีความ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตีความจากการสนทนากลุ่ม จนได้กลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งเป็นผู้ที่เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 20 คน จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มๆ ละ 5 คน ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ผู้อยู่ในวัยทำงาน และผู้สูงอายุ ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดรหัสกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

St	แทน	นักเรียน (Student)
Un	แทน	นักศึกษา (Undergraduate)
Wo	แทน	ผู้อยู่ในวัยทำงาน (Working age)
EI	แทน	ผู้สูงอายุ (Elder)

หลังตัวอักษรภาษาอังกฤษจะเป็นตัวเลขอารบิกแทนผู้ให้ข้อมูลหลักของแต่ละกลุ่ม

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้กำหนดรหัส สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ตามแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

P	แทน	ปัญหาในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ (Problem)
N	แทน	ความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ (Need)

หลังตัวอักษรภาษาอังกฤษจะเป็นตัวเลขอารบิกแทนความหมายของสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีผลต่อการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ โดยการสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน ได้แก่ ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงานขึ้นไป จำนวน 2 คน บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 3 คน ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดรหัสกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

He แทน ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงาน (Head of department)

Li แทน บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ (Librarian)

St แทน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ (Staff)

หลังตัวอักษรภาษาอังกฤษจะเป็นตัวเลขอารบิกแทนผู้ให้ข้อมูลหลักของแต่ละกลุ่ม

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้กำหนดรหัสสำหรับใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weakness) และสภาพแวดล้อมภายนอก โอกาส (Opportunities) อุปสรรค (Treats) ในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก (SWOT Analysis) ดังนี้

S แทน จุดแข็ง (Strengths)

W แทน จุดอ่อน (Weakness)

O แทน โอกาส (Opportunities)

T แทน อุปสรรค (Treats)

หลังตัวอักษรภาษาอังกฤษจะเป็นตัวเลขอารบิกแทนความหมายของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ จากแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

2. แนวคำถามการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของ

ผู้ให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการให้บริการ

สารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เป็นการวิเคราะห์ จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Treats) ในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
S1: สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานทางด้านห้องสมุดที่มีความสำคัญและมีความน่าเชื่อถือ (St3)	W1: ผู้ใช้บริการส่วนมากมีปัญหาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (He1, Li3)
S2: ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนมากและหลากหลายประเภท อีกทั้งยังเป็นเอกสารทรงคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ เช่น หนังสือหายาก เอกสารโบราณ หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า เป็นต้น (He1, He2, Li1, Li2, Li3, St1, St2)	W2: การประชาสัมพันธ์กิจกรรมและโครงการยังไม่ทั่วถึง (St2)
S3: สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีบรรณารักษ์จำนวนมาก (St1)	W3: สำนักหอสมุดแห่งชาติมีปัญหาเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ห้องน้ำที่จืดจาง จุดบริการอาหารและน้ำดื่ม เป็นต้น (St1)
S4: มีบริการพิเศษ ได้แก่ บริการ ISBN ISSN CIP และบริการจัดแจ้งการพิมพ์ โดยมีพระราชบัญญัติแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 รองรับในการให้บริการ (Li3)	W4: สำนักหอสมุดแห่งชาติขาดส่วนที่เป็นพื้นที่การทำงาน (Working Space) และพื้นที่ในการเรียนรู้ (Learning Space) (He1)
S5: ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (St3)	W5: งานวิชาการของสำนักหอสมุดแห่งชาติมีการผลิตออกมาน้อย (He1)
S6: สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติทั้งทางรถยนต์ส่วนตัว รถโดยสารประจำทาง และทางเรือ (Li1)	W6: ผู้ให้บริการในการปฏิบัติงานนั้นยังขาดความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน (St2)
	W7: กฎระเบียบในการเข้าใช้บริการไม่ชัดเจน ไม่สอดคล้องกับการให้บริการในปัจจุบัน (He2, Li3)
	W8: ไม่มีระบบสมาชิก เนื่องจากสำนักหอสมุดแห่งชาติให้บริการผู้ใช้ที่มีความหลากหลาย การมีระบบสมาชิกจะทำให้สะดวกในการให้บริการมากขึ้น (Li2)

ตาราง 1 (ต่อ)

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Treats)
O1: เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ความเป็นหอสมุดแห่งชาติ ทำให้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอก ทั้งหน่วยงานราชการ องค์กรมหาชน หรือห้องสมุดอื่นๆ เช่น สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ สมาคมผู้จัดพิมพ์และผู้จำหน่ายหนังสือแห่งประเทศไทย TCDT, TK Park เป็นต้น (Li1, Li3) O2: นโยบายของรัฐบาลในการสนับสนุนและจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ รวมทั้งนโยบายในด้านต่างๆ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ การส่งเสริมการอ่าน เป็นต้น (He1, Li2, Li3, St1) O3: การได้รับหนังสือตามพระราชบัญญัติแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 กำหนดให้สำนักพิมพ์หรือผู้พิมพ์สิ่งพิมพ์ต้องส่งหนังสือหรือสิ่งพิมพ์จำนวน 2 ฉบับ เพื่อให้บริการและเก็บไว้ที่คลังสิ่งพิมพ์อย่างละ 1 ฉบับ (Li3) O4: การที่บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติได้รับการสนับสนุนรัฐบาลในการเข้ารับการศึกษาอบรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ (He1)	T1: งบประมาณที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อการนำมาปรับปรุงและพัฒนางานของหอสมุดแห่งชาติ (He1, He2, Li2, St1, St3) T2: ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้ข้อมูลรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น แต่สำนักหอสมุดแห่งชาติมีการให้บริการในส่วนนี้น้อย ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ (Li3, St2) T3: การแข่งขันกันระหว่างห้องสมุด ปัจจุบันห้องสมุดมหาลัยห้องสมุดเฉพาะมีความเข้มแข็งในเรื่องการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นวิชาการ หรือที่มีเนื้อหาเฉพาะด้านมากขึ้น (Li3, St1) T4: ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้บริการ ทำให้ไม่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้เต็มที่ (Li1, Li3, St2)

ระยะที่ 3 การพัฒนากลยุทธ์การบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 มาจัดทำร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ดังนี้

1. กลยุทธ์ (SO: Strengths, Opportunities) การกำหนดกลยุทธ์ภายใต้จุดแข็งและโอกาส ได้แก่

- 1.1 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านวิชาการกับหน่วยงานภายนอก
- 1.2 การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.3 การพัฒนาสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติเพื่อการให้บริการ

2. กลยุทธ์ (ST: Strengths, Treats) การกำหนดกลยุทธ์ภายใต้จุดแข็งและอุปสรรค ได้แก่

- 2.1 พัฒนาการบริการทรัพยากรสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงได้หลากหลายรูปแบบ
- 2.2 พัฒนาหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งบริการวิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัยที่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา
- 2.3 การจัดให้มีพื้นที่การทำงาน (Working Space) และพื้นที่ในการเรียนรู้ (Learning Space)

3. กลยุทธ์ (WO: Weakness, Opportunities) การกำหนดกลยุทธ์ภายใต้จุดอ่อนและโอกาส ได้แก่

- 3.1 การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะเฉพาะด้าน
 - 3.2 การพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการแก่บุคลากร
 - 3.3 การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
 - 3.4 การพัฒนาการให้บริการข้อมูลดิจิทัลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
 - 3.5 การพัฒนาระบบสมาชิกของผู้ใช้บริการ
 - 3.6 พัฒนาการเชื่อมโยงการให้บริการห้องสมุดดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติ
- ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้เป็นระบบเครือข่ายเดียวกัน

4. กลยุทธ์ (WT: Weakness, Treats) การกำหนดกลยุทธ์ภายใต้จุดอ่อนและอุปสรรค ได้แก่

- 4.1 การพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.2 จุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

4.3 การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

4.4 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเพื่อการประชาสัมพันธ์

4.5 การพัฒนาบริการสารสนเทศพิเศษ เช่น มุมเด็ก สื่อโสตทัศน์ และมุม

ผู้พิการทางสายตา เป็นต้น

4.6 การพัฒนาปรับปรุงระเบียบการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้บริการสำนักหอสมุด

แห่งชาติของผู้ใช้บริการ

1. ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ คือ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งเป็นผู้ที่เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 20 คน จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มๆ ละ 5 คน ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ผู้อยู่ในวัยทำงาน และผู้สูงอายุ โดยผู้ใช้เป็นเพศชาย 6 คน และเพศหญิง 14 คน ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ได้แก่ เกือบทุกวัน 1 คน 1 วัน/สัปดาห์ 4 คน 2 วัน/สัปดาห์ 2 คน 3 วัน/สัปดาห์ 3 คน 4 วัน/สัปดาห์ 1 คน 5 วัน/สัปดาห์ 1 คน นานๆ ครั้ง 6 คน เดือนละ 1 ครั้ง 1 คน และไม่ทราบความถี่ 1 คน ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาบ่าย-เย็น 6 คน ช่วงเวลากลางวัน 2 คน ช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ 7 คน ช่วงวันเสาร์ 1 คน ช่วงเวลาเช้า 1 คน ช่วงเวลาว่าง 2 คน และไม่ทราบช่วงเวลา 1 คน

2. การสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ตามแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

P แทน ปัญหาในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ (Problem)

N แทน ความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ (Need)

1. ปัญหาในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ (Problem) เป็นการสัมภาษณ์สภาพปัญหาในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1.1 ปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในสำนักหอสมุดแห่งชาติ (P1) ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ในประเด็นต่างๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของสภาพปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือเก่า ขาด บางสาขาไม่ทันสมัย เนื้อหาไม่หลากหลาย และหนังสือ

ที่ต้องการหาไม่พบ เป็นต้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ 2) ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย 3) ไม่พบทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ 4) หนังสือชำรุด ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หนังสือค่อนข้างน้อย เก่า ไม่หลากหลาย” (Wo2)

“หนังสือให้บริการน้อย แล้วก็ยังไม่ทันสมัย เช่น ทำวิจัยเกี่ยวกับการใช้งานห้องสมุดดิจิทัล ต้องการข้อมูลหรือหนังสือที่มีข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานห้องสมุดดิจิทัล เวลาмаค้นก็พบอยู่ 2-3 เล่ม เป็นเรื่องเกี่ยวกับห้องสมุดดิจิทัล ถ้าลงลึกในรายละเอียดลงไปก็ไม่พบข้อมูลที่ต้องการในเชิงลึก” (Wo3)

“หนังสือที่ให้บริการในเชิงวิชาการน้อยเกินไป สำหรับผู้ที่มาทำวิจัยหรือค้นคว้าวิจัยในระดับปริญญาโทคิดว่าเป็นแหล่งข้อมูลแห่งชาติแต่ว่ามีข้อมูลเชิงวิชาการที่น้อยกว่าที่คาดหวังไว้” (Wo3)

“จะค้นประวัติของพระสาวก ในนี้เค้าไม่มี อย่างที่เคยไปดูตามสำนักพิมพ์ เค้ามีประวัติสาวกเยอะแยะเลยและน่าอ่าน แต่ว่าในนี้ไม่มี ไม่ค่อยมี มีไม่ครบ มีนิดหน่อย เห็นที่สำนักพิมพ์แล้วน่าอ่าน แต่มันเล่มละ 700-800 แต่ที่นี่ไม่มี อยากจะอ่าน” (EI5)

“หนังสือเกี่ยวกับเจาะลึกข้อมูลอย่างใดอย่างหนึ่งมันไม่ค่อยมี ส่วนใหญ่มีแบบพื้นฐานทั่วไป แต่เฉพาะเจาะลึกลงไป ยังไม่มี” (Un4)

“หนังสือบางสาขามันไม่ทันสมัย ยกตัวอย่าง คอมพิวเตอร์ หนังสือควรจะคัดออกบ้าง หนังสือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ คือดัดให้เอาแบบใหม่เข้ามาบ้าง ไม่ใช่ว่าอันเก่าก็กองอยู่อย่างนั้น” (Wo5)

“หนังสือบางอย่างก็ทันสมัยอยู่ แต่บางอย่างก็ยังล้าช้าเกิน สมมติว่าเล่มนี้มันควรจะออกมาแล้วแต่หอสมุดยังไม่ออกมาเลยนะมันควรจะออกมาเร็วกว่านี้อย่างน้อยปี 60 หนังสือปี 57 หรือ 58 มันควรจะออกมาแล้วประมาณ 50% ไม่ใช่ออกมาแค่ 20%” (Wo5)

“หนังสือทางด้านการศึกษาก็ไม่ค่อยอัปเดตเท่าไร ส่วนหนังสือด้านอื่นก็ใกล้เคียงกัน แต่ก็มียุทธศาสตร์ในการค้นคว้าเรื่องเก่าๆ” (EI1)

“หนังสือหลากหลายแต่ไม่ค่อยอัปเดตเท่าที่ควร อย่างพวกหนังสือนิยายของวัยรุ่นที่กำลังฮิตในตอนนี้แต่เรากลับไม่พบในหอสมุดแห่งชาติ เคยเจอหนังสือแบบเก่า เก่ามาก อย่างหนังสือที่เอามาทำรายงานก็เคยเจอเก่า แต่ก็ไม่เก่าจนใช้งานไม่ได้ เพราะเนื้อหาก็ยังใช้ได้อยู่” (Un1)

“หนังสือก็หาไม่ค่อยเจอไง ที่พี่พูดนี่คือหาไม่ค่อยเจอ เหมือนเล่มที่อยากได้แล้วหาไม่ค่อยเจอ พอถามเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ก็ตอบเราไม่ได้เพราะมันไม่สามารถที่จะดูแลได้ทั่วถึง” (Wo5)

“หนังสือที่อยากได้แล้วหาไม่ค่อยเจอ เพราะบางทีก็ไม่วางหาในหมวดไหน ไปค้นในคอมพิวเตอร์บางทีมาหาก็ไม่เจอ บางเล่มก็ไม่มี” (St2)

“เคยเสิร์ชในคอมพิวเตอร์แล้วมันไม่มีในชั้นมันขึ้น Status ว่า on shelf คือหาจากบ้านว่า on shelf แล้วพอมาถึงหอสมุดแล้วมันหาไม่เจอ ก็เสียเวลา” (Un3)

“ยืมหนังสือมาอ่านก็มีบ้างที่หาไม่เจอ อย่างที่อยากอ่านจริงๆ ก็หาไม่เจอ” (Un4)

“บางทีไปเจอหนังสือผิดหมวดที่เสียเวลาทีชั้นหนังสือ ไม่รู้ว่าใครเก็บ อาจเป็นผู้ที่หวังดีไปเก็บ เก็บผิดที่ก็หาไม่ได้” (Wo4)

“หนังสือบางเล่มมันมีรอย รอยขีดเขียน บางเล่มเป็นเล่มที่เราอยากซื้ออีกด้วย บางทีถ้าเป็นดินสอเราก็จะลบให้ แต่ถ้าเป็นปากกานี้ก็ไม่ไหว ไม่รู้จะลบยังไง หนังสือพระยังถูกเขียนเลยคิดว่าผู้ใช้งานเองที่ทำหนังสือพิมพ์จนเป็นรอย” (Wo4)

“หนังสือชำรุดก็เคยเจอ บางเล่มก็หายไปเลย อย่างในตัวเล่มหนึ่งมันจะหายไป สมมติว่ามี 2 ก๊อปก็หายไป 10 ถึงหน้า 20 อะไอย่างนี้ หรือหายทั้ง 2 เล่ม 3 เล่ม หายไปหมดเลย เหมือนกับการโดนกรีด” (Wo5)

“สภาพหนังสือก็มีการกรีดออกไป บางเล่มดูๆ ไปส่วนที่ต้องการคำก็กรีดออกไปแล้ว แสดงว่าเจ้าหน้าที่ดูไม่ทั่วถึง ส่วนมากก็เป็นพวกอาหารที่โดนกรีดออกไปทั้งแผ่น เป็นการ จงใจที่จะกรีดออกไปไม่ใช่ว่าชำรุด ก็คือขโมยแหละ” (E1)

1.2 ปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดแห่งชาติ (P2) ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ในประเด็นต่างๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของสภาพปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ขาดความกระตือรือร้น คุยกันเสียงดัง ไม่ค่อยยิ้ม หน้าดู หน้าบึ้ง เป็นต้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่บางคนขาดจิตบริการ 2) เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสม ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เจ้าหน้าที่ก็เต็มใจให้บริการแต่เหมือนไม่ค่อยกระตือรือร้นเท่าไร บางทีถ้าเจอบ้่าที่อายุน้อยแค่ว่าจะดึงหน้านิดนึงเวลาที่เราขอโน่นนั่นนี่แต่ก็ไม่บ่อย นานๆ ครั้ง” (Un1)

“เจ้าหน้าที่เหอซึก 20% นะที่ให้บริการที่กระตือรือร้นที่จะสืบค้นให้ ที่จะช่วยให้ พี่ไม่รู้ว่าจะองค์กรจะเป็นยังไง บางที่จ้างบุคลากรที่ไม่ตรงกับสายงานมา บางที่เค้าก็จะไม่มีความรู้สักว่าจะให้บริการยังไงหรือ เค้าก็อาจจะอยากให้บริการแต่ความรู้เค้าอาจจะไม่ถึงก็ได้ ซึ่งคุณอาจจะจ้างเด็กที่จบ ม.3 หรือปริญญาตรีก็แล้วแต่ แต่ไม่ตรงกับสาขา การกระตือรือร้นในการให้บริการก็จะลดลงไป” (Wo5)

“มีบ้างเรื่องคุยกันเสียงดัง ก็เป็นบางจังหวะ ส่วนมากก็ไม่มีปัญหา แต่ก็ไม่ใช่ทั้งวัน ส่วนใหญ่เป็นช่วงเที่ยง” (E11)

“เจ้าหน้าที่คุยกันเสียงดังพอสมควร แต่ไม่ดังมาก” (St1)

“เจ้าหน้าที่เสียงดังนิดหน่อย” (Wo1)

“เจ้าหน้าที่ก็แบบหน้าไม่ค่อยดีเท่าไรเป็นบางคน บางที่ก็น้ำหนักหน้าอ เป็นบางคน ไม่ค่อยยิ้ม” (St2)

“เจ้าหน้าที่หน้าดู เค้าหน้าไม่ค่อยรับแขกเท่าไรเป็นบางคน บางที่ก็น้ำขม หรือหน้าดูอยู่แล้วก็ไม่รู้” (St3)

“ถ้าจะมีก็เรื่องการแต่งกายมากกว่า เพราะไม่รู้วาคอนไหนเป็นเจ้าหน้าที่ คนไหนเป็นผู้ใช้ บางที่เค้าก็ใส่กางเกง บางที่เค้าก็ใส่กระโปรง บางที่เค้าก็ใส่เสื้อเหมือนผู้ใช้ ก็คือไม่สามารถแยกได้ว่าคนไหน เป็นเจ้าหน้าที่ คนไหนเป็นผู้ใช้อะไรอย่างนี้ ก็คิดว่ามันดูกลมกลืนกันไปหมด ถ้าเกิดหน่วยงานที่เป็นอย่างนี้ น่าจะมีเครื่องแบบหรือยูนิฟอร์มที่แตกต่างออกไป บางที่ก็ไปเรียกคนผิดเป็นบรรณารักษ์แท้จริง ๆ เค้าเป็นอาจารย์ที่มาคณะไรอย่างนี้ ก็อาจจะแบบเกิดการเข้าใจผิดได้” (Wo3)

“ไม่รู้แยกไม่ออก ควรมีการแต่งตัวให้ชัดเจน ไม่ใช่จะใส่อะไรก็ได้ อย่างเสื้อยืดคอกกลมอย่างผู้ใช้บริการ คิดว่าไม่เหมาะสม ทำงานในหน่วยงานราชการน่าจะมีระเบียบให้แต่งตัวให้ดูว่าใครเป็นใครแยกแยะออก” (Wo5)

1.3 ปัญหาในการใช้อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุดแห่งชาติ (P3) ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ในประเด็นต่างๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของสภาพปัญหาในการใช้อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปัญหาเรื่องสถานที่ในการรับประทานอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม อุปกรณ์ที่รองรับการใช้บริการคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และห้องน้ำไม่สะอาด มีกลิ่น เป็นต้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ไม่มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม 2) จุดบริการเชื่อมต่อเน็ตบู๊มีไม่เพียงพอ 3) ห้องน้ำไม่สะอาด ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ไม่ทราบว่ามีน้ำให้บริการหรือเปล่า อยากให้มีให้บริการ อย่างน้อยจะได้ไม่ต้องหอบเข้ามาข้างในนี้ จะได้ไม่ต้องเสี่ยงที่จะหกล้มหนังสือ” (Wo1)

“ศูนย์อาหารไม่มี เวลาจะไปอ่านหนังสือก็ค้นหาที่รับประทานอาหารได้ยากมาก” (Un1)

“หาดีมน้ำลำบากเหมือนกัน มาบางทีแบบจะกินน้ำนิดหน่อยเราก็ต้องเดินออกไปไกลๆ เหมือนกันที่ซื้อน้ำ น้ำดื่มปกติ หรือว่าอาหาร สมมติว่าเรามาอ่านหนังสือทั้งวัน ตอนเที่ยงหรือตอนอยากหาอาหารแบบนิดหน่อยทานก็ต้องเดินออกไปจากตัวอาคารไปหาซื้อไกลเหมือนกัน” (Un3)

“หนูว่าปลั๊กไฟมันไม่พอ หนูว่าน่าจะมีตามโต๊ะมากกว่า อยากให้มีตามโต๊ะไปเลยอย่างโต๊ะนี้ก็ 2 อันอะไรอย่างนี้ มันสะดวกกว่าจะได้ไม่ต้องเดินไปนั่งตรงโน้นอะไรอย่างนี้ อยากให้มีเยอะเพราะไม่พอกันใช้” (St2)

“เรื่องปลั๊กไฟ สมมติที่จะใช้ปลั๊กแล้วปลั๊กเต็ม พี่ถือปลั๊กมาด้วยพี่ก็ลากมานั่ง แล้วน้องเดินมาไม่เห็นแล้วสะดุด ควรจะมีเป็นห้องเลยทำให้เค้านั่งเล่นโน้ตบุ๊ก ทำการบ้านอะไรก็ว่ากันไป ให้เป็นห้องไปเลย ไม่ต้องมาแชร์ร่วมกับคนอื่นหรือกันเป็นโซนให้ใช้ไฟโดยเฉพาะและคิดว่าที่มีอยู่ไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสม” (Wo5)

“ห้องน้ำมันน่าจะดีกว่านี้พี่ว่า มันแก่มันก็ควรจะสะอาด มันไม่ควรจะมีกลิ่น เข้าไปปุ๊บก็รู้ว่าแม่บ้านที่นี้ก็ดูแลอยู่นะควรจะดูแล ไม่ควรปล่อยให้ห้องน้ำแฉะ เพราะคนเข้าเยอะมันย่ำไปย่ำมา กลิ่นมันก็ต้องออกเป็นเรื่องปกติ” (Wo5)

“ห้องน้ำก็มีกลิ่น บางช่วง เข้าไปก็มีกลิ่น ช่วงเย็นๆ ก็จะมีกลิ่น” (Un3)

“ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด มีกลิ่น น่าจะมีพวกเฟรชชีแอร์ ปรับอากาศมาวาง” (EI1)

1.4 ปัญหาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ (P4)

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ในประเด็นต่างๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของสภาพปัญหาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์หอสมุดแห่งชาติได้ในบางช่วงเวลา เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการที่จะสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศก่อนเข้ามาให้บริการ เช่น ช่วงเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเวลากลางคืน เป็นต้น อีกทั้งผู้ให้บริการไม่เข้าใจวิธีการระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล ซึ่งจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ระบบสืบค้นผ่านเว็บไซต์หอสมุดแห่งชาติใช้ไม่ได้ 2) ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูล ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เคยเข้าออนไลน์จากที่บ้านและเคยเข้าใช้ไม่ได้แต่ไม่บ่อยเพราะเป็นคนเข้าออนไลน์จากบ้านไม่บ่อย ส่วนใหญ่จะเข้าใช้ช่วงกลางคืนหลัง 4 ทุ่มไปแล้วก็จะมีการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงานนอกที่เรารับมาหลาย ๆ ตัว เราก็จะทำ 4 ทุ่ม เที่ยงคืนไปแล้ว เราก็เริ่มหาข้อมูลช่วงนั้น บางครั้งก็เข้าไม่ได้ บางครั้งก็เข้าได้ แต่ต้องรีบดาวน์โหลดไว้อีกก่อนเลย บางตัวก็สามารถดาวน์โหลดได้ก็จะเก็บไว้” (Wo3)

“ปัญหาก็คือเวลาค้นหนังสือเจอในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์แต่ไม่เจอตัวเล่มบนชั้น” (St4)

“ค้นหาทางอินเทอร์เน็ตมาจากบ้านมัน on shelf แต่พอตัดสินใจมาหาตัวเล่มจริงมันก็มันไม่มี ตรงนี้แหละที่ทำให้เสียเวลา แล้วก็รู้สึกว่ามันต้องเหมือนกันกับที่เราเห็นว่า on shelf ก็ช่วยบอกหน่อยว่า on shelf หรือว่าหนังสือเรื่องนี้ใครเอาไปทำอะไรอยู่ ยังให้บริการไม่ได้ก็ขึ้นหน่อย เพราะว่าเราอยู่ไกล บ้านเราอยู่ไกล เราจะรู้ข้อมูลหนังสือได้ก็ต่อเมื่อเราเช็คผ่านเน็ต ถ้าข้อมูลที่มันโชว์ในเน็ตยังงี้เราก็เชื่ออย่างนั้น เพราะว่าเราคงไม่ได้แบบซีรีส์ 10 เล่มแล้วเราโทรมาถามที่หน่วยงานทั้ง 10 ครั้ง มันก็เสียเวลาเรา เพราะอะไรที่เราให้เราซีรีส์ให้เราเห็นก็อยากให้มัน เป็นอย่างนั้นจริงๆ” (Un3)

“เว็บไซต์หอสมุดมีบ้างเป็นบางช่วงที่เข้าไม่ได้ แต่ส่วนมากก็เข้าใช้งานได้ดีตอนนั้นซีรีส์ตอนกลางวัน จำได้ว่าเป็นตอนกลางวันก็เข้าไม่ได้ ก็ถ้ามาใช้ห้องสมุดก็จะซีรีส์ก่อน” (Un3)

“ระบบหายาก เพราะว่ารระบบที่ใช้อยู่ปัจจุบันนี่นะพี่ว่ามันยากแล้วก็มันไม่ชัดเจนว่า ห้องนี้คือยังงี้ เราแยกไม่ออกว่า อันไหนเป็น Thesis อันไหนเป็นวิทยานิพนธ์ อันไหนเป็นหนังสือ แต่ก็คือบางครั้งก็มีการโชว์ของต่างประเทศ ที่มีการโชว์ของต่างประเทศมันก็ดี แต่เราไม่ได้มีการให้ข้อมูลเค้า เช่น ดูบทความวารสารแล้วอยากได้ กลายเป็นว่ามันไม่ใช่ของหอสมุดแห่งชาติ แต่เป็นของต่างประเทศพี่ก็ไปเอาไม่ได้ มันเพื่ออะไรละ ฐานข้อมูลมัน ควรจะ Cover มากกว่านี้ ทำของตัวเองให้ดีกว่าเดิมมัย ควรจะเป็นเฉพาะฐานข้อมูลของตัวเองก่อน ถ้าคุณจะออนไลน์กับคำก็ไม่เป็นไร แต่คุณก็ควรจะให้เค้าได้ข้อมูลไป ถ้าทำแบบนี้มันโชว์ความสวยงาม แต่มันไม่ได้ข้อมูลไปมันก็ไม่ประโยชน์กับผู้ใช้บริการ” (Wo5)

“ฐานข้อมูลของคุณก็ไม่โอเค มันโชว์ในระบบ คนที่มากก็อยากได้ สมมติว่าพี่มาพี่อยากได้หนังสือเล่มนี้แต่มันเป็นซีดี แล้วได้คำตอบว่าระบบของเรายังเสถียร มันก็เสียความรู้สึก” (Wo5)

“หนังสือค้นในระบบแต่ไม่เจอบนชั้นก็บ่อยเหมือนกัน ควรจะดูในฐานข้อมูลกับชั้นให้มันตรงกันอย่างเล่มนี้เราค้นไปแล้วไปหาบนชั้นกลับไม่มีอะไรแบบนี้” (Wo5)

“เรื่องฐานข้อมูลที่มันแบบซีรีส์แล้วหาไม่เจอ ซีรีส์แล้วไม่มี กับซีรีส์ว่ามีแต่ก็หาตัวเล่มไม่เจอ” (Un3)

2. ความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ (Need) เป็นการสัมภาษณ์ความต้องการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

2.1 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการ (N1) ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ในประเด็นต่างๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของสภาพความต้องการในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เหมาะสมกับผู้ใช้งานทุกระดับ ครอบคลุมทุกสาขาวิชา และทันสมัยมาให้บริการ เช่น หนังสือวิชาการขั้นสูงที่มีเนื้อหาเชิงลึก คู่มือเตรียมสอบ ภาษา หนังสือเกี่ยวกับงานอดิเรกต่างๆ หนังสือสำหรับเด็ก หนังสือต่างประเทศ และหนังสือที่มีราคาแพง เป็นต้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หนังสือประติประวัติย่อที่ชอบดูรู้สึกมันน้อยมาก ใหม่ ๆ ก็ไม่ค่อยมี เช่น ถักโครเชต์ นิตติ้ง เศษผ้า มันก็เป็นประโยชน์สำหรับคนที่สนใจในงานฝีมือ แล้วรู้สึกว่ามันไม่อัปเดต บางทีที่เห็นในร้านหนังสือแต่ที่หอสมุดทำไมไม่มี น่าจะมีการซื้อเข้ามาเพิ่ม” (Wo5)

“อย่างหนังสือสอบต่างๆ คู่มือเตรียมสอบพวกนี้ ไม่เห็นหอสมุดกระตือรือร้นที่จะซื้อเลย ซื้อมาน้อยมาก และก็ออกมาช้ามาก พวกสอบบรรจุข้าราชการ สอบพวกเรียนต่อ พวกนี้พื๋วน้อย” (Wo5)

“ถ้าเป็นไปได้ก็อยากให้หนังสือเกี่ยวกับพวกการศึกษา หนังสือเสริมทักษะอะไรประมาณนี้” (Wo1)

“หนังสือที่สอนให้เรียนรู้การใช้ชีวิตในสังคม อย่างเด็กบางคนส่วนใหญ่อ่านหนังสือแล้วจะมุ่งเน้นไปที่การเรียน แต่ว่าไม่ได้มีหนังสือที่ให้ความรู้ในการใช้ชีวิตในสังคม การป้องกันตัว การดูแลตัวเองอะไรอย่างนี้ เพราะอันนั้นน่าจะมีส่วนช่วยให้สามารถสืบค้นได้ง่าย อย่างภัยพิบัติ การดูแลตัวเองในเรื่องของการเจอกับภัยพิบัติอะไรแบบนี้ พวกนี้ การป้องกันตัวพวกนี้ เพื่อเป็นทางเลือกให้คนที่เรียนหนังสืออย่างเดียวแล้วได้เข้ามาแล้วเจออะไรที่มันน่าสนใจ เปิดโอกาสให้เค้าได้อ่านบ้าง” (Wo1)

“ต้องการหนังสือพวกวิชาการ แต่เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติหนังสือด้านนี้ก็จะไม่ค่อยอัปเดต เท่าไหร่จะเป็นปีเก่าๆ มากนะ ข้อมูลก็เลยไม่มีการอัปเดต จริงๆ ผมอยากให้หลากหลายเพราะว่าไม่ใช่จะมีแต่ผมเข้ามาใช้ ก็จะมีคนอื่นทั่วไป トラバาก็ตามที่มีหนังสือหลากหลายคนก็อยากจะเข้ามาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม” (Wo2)

“หนังสือคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ ซอฟต์แวร์ใหม่ๆ อะไรอย่างนี้ ถ้ามีก็ดี พวกอิเล็กทรอนิกส์ซอฟต์แวร์ต่างๆ” (Wo2)

“หนังสือสำหรับเด็ก ม.ปลายและเด็กปริญญาตรี พวกเตรียมสอบ พวกการเรียนเป็นหลัก” (Wo4)

“หนังสือที่อยากได้เป็นเล่มๆ ก็เกี่ยวกับเชิงวิชาการทั้งหมดที่อยากได้เชิงลึก อย่างที่บอกว่าเคยทำงานวิจัย มันก็มีแค่ผิวเผิน มันก็เป็นแค่หนังสือที่ทั่วไปมาก แต่ในเชิงลึกในบางเรื่อง เราก็หาไม่ได้ เราก็สืบเสาะหาตามมหาวิทยาลัยที่เค้ามีการเรียนการสอนภาคนี้ ซึ่งก็ต้องเดินทางออกไปอีกแต่ละที่ แต่ถ้าหอสมุดแห่งชาติมีเยอะๆ มีหลากหลายแล้วก็ลึกๆ เข้าไปแต่ก็ไม่ถึงกับมี Dissertation หรือวิทยานิพนธ์ของปริญญาเอกเยอะ แต่ก็อยากให้มีหนังสือที่มีคุณค่าในเชิงวิชาการมากๆ” (Wo3)

“หนังสือพวกเทคโนโลยีความเพิ่มให้หลากหลายมากขึ้น หนังสือพวกหมวดความรู้ทั่วไป แล้วก็บางเรื่องที่คนส่วนมากที่เค้ายังไม่รู้จัก พวกหนังสือเตรียมสอบก็ต้องการ” (St4)

“หนังสือที่อยากให้หอสมุดแห่งชาติบริการ คือ หนังสือประเภทเจาะลึกลงไป เช่น หนังสือแบบฝึกหัดเฉพาะทาง สมมติว่าเราเรียนเรื่องนี้ก็อยากเจาะไปแค่เรื่องนี้เรื่องเดียว จะได้ไม่ต้องเปิดไปเปิดมาหาไม่ทัน แบบที่มีสรุปด้านหน้าและด้านหลังและมีแบบฝึกหัดลั่น เพราะไม่เสียเวลาในการเปิดหาข้อมูล รวมทั้งอยากให้หาหนังสือแบบเรียนและคู่มือเตรียมสอบด้วย” (St1)

“อยากให้มีหนังสือที่หลากหลาย เพราะส่วนใหญ่ถ้าไม่ใช่ช่วงสอบก็มาอ่านหนังสือนานิยายสืบสวนแบบเซอร์ลอคโฮมส์ เพราะว่าคราวก่อนก็เห็นมีเด็กมาถามไม่มีหนังสือการ์ตูน เกร็ดความรู้ อยากให้มีหนังสือพวกนี้เข้ามาเยอะๆ ผู้ปกครองพาเด็กเข้ามาห้องสมุดแล้วเด็กไม่มีหนังสือการ์ตูนอ่าน เพราะส่วนใหญ่ตรงมุมนี้เหมือนเป็นหนังสือเรียนหนังสือความรู้ แต่เด็กเค้าจะชอบหนังสือการ์ตูนที่มีเกร็ดความรู้เล็กๆน้อยพวกเกร็ดความรู้วิทยาศาสตร์เอาไว้ใช้เวลาทดลอง และเด็กจะชอบอ่านประเภท นี้นักถ้ามาที่นี้ เลยอยากให้หอสมุดจัดหาหนังสือประเภทนี้เข้ามาบริการ” (St1)

“อยากให้มีพวกหนังสือบทเรียน เตรียมสอบ พวกโอเน็ต แกท แพทอะไรแบบนี้” (St2)

“อยากให้มีเพิ่มอย่างหนังสืออ่านเล่นพวกการ์ตูนวิทยาศาสตร์อะไรประมาณนี้ หนังสือนิทาน หนังสือการ์ตูนอ่านเล่นสนุกๆ หนังสือเกาหลีอะไรประมาณนี้” (St3)

“พวกหนังสือวิชาการที่มีอยู่ก็ได้อยู่แล้วนะคะแต่ก็อยากให้มีใหม่ๆ อย่างพวกหนังสือเตรียมสอบแบบฝึกหัดเตรียมสอบ โจทย์หรือคู่มือต่างๆ แล้วต้องอัปเดตเพราะข้อสอบมันมีมาใหม่ๆ เรื่อยๆ ทุกปีอย่างนี้” (St3)

“อยากให้มีหนังสือการ์ตูนพวกบันเทิง หรือเป็นมุมเด็ก หรือหนังสือนำเข้าจากต่างประเทศ หนังสือเด็กอะไรอย่างนี้ อย่างของอ็อกฟอร์ดหรืออะไรเพราะราคาแพงแต่ถ้ามีที่หอสมุดก็ดี เด็กจะได้อ่าน” (St5)

“การเมืองการปกครอง เป็นของคนไทยก็ได้คนต่างชาติก็ได้ อยากให้มีทั้งที่แปลเป็นไทยแล้วก็ เป็นหนังสือภาษาอังกฤษเลย” (Un4)

“อยากให้หนังสือเตรียมสอบเยอะๆ เด็กๆ ก็เข้าห้องสมุดเค้าก็อยากจะหาข้อสอบ ข้อสอบเก่าๆ โดยที่ไม่ต้องไปซื้อข้างนอกอะไรอย่างเงี้ย ให้มันมีหลากหลาย ถ่ายเอกสารไปทำที่บ้านได้” (Un4)

“หนังสือที่ลงลึกอย่างเฉพาะทางก็อยากให้ แต่ที่นี้ก็มีเหมือนกันแต่ก็ก็มีแบบทั่วๆ ไปก็ถือว่ายังไม่เจาะลึก เหมือนกับหอสมุดมหาวิทยาลัยเค้าก็จะมีคณะวิทยาศาสตร์เค้าก็จะมีพวกหนังสือ วิทยาศาสตร์ ก็มีเยอะ” (Un4)

“อยากให้มีเยอะๆ ก็อย่างเช่น ดีไซน์ ไลฟ์สไตล์ที่มันแนวไอเดีย แนวไลฟ์สไตล์ คล้ายๆ แนวหนังสือบ้าน ตกแต่ง Decoration เพราะว่าเคยไปเปิดดูมันเป็นแบบสมัยเก่าแล้ว ตกแต่งบ้าน สมัยเก่าแล้ว ไลฟ์สไตล์ ก็ 10 20 ปีแล้ว เพราะว่าหนังสือพวกไลฟ์สไตล์ ไอเดียออกแบบ DIY มันน่าจะเป็นใหม่ๆ เพราะว่ามันเป็นหนังสือที่ต้องการไอเดียใหม่ๆ เสมอ” (Un3)

“หนังสือแนวพวกเหมือนของ TCDC ที่มันจะเป็นแบบแนวออกแบบ หนังสือที่ออกแบบแพชชั่นหรือวัสดุที่เอามาออกแบบ Packaging อะไรแบบนี้ ของหอสมุดเหมือนว่ายังน้อย น้อยไปเหมือนกัน แต่จะไปเน้นด้านนิยาย แล้วก็ประวัติศาสตร์ก็เยอะ ท่องเที่ยวก็เยอะ แต่พวกหนังสือสไตล์แนวโมเดิร์น แนวไอเดียยังไม่ค่อยเยอะ พวกให้อิเดียในการออกแบบยังน้อย” (Un3)

“หนังสือเด็ก เพราะว่าเคยเข้าหอสมุดที่อื่นแล้วเค้ามีห้องสมุดเด็กแต่ว่าที่นี้กลับไม่มี” (Un1)

“หนังสือคำศัพท์อะไรอย่างเงี้ย ศัพท์เกาหลี ศัพท์ญี่ปุ่น หนังสือพวกภาษาต่างๆ จะมีน้อยมาก หรือมีก็แบบไม่ได้อัปเดตอะไรเลยอย่างเงี้ย ยิ่งภาษาเกาหลีนี่แทบจะไม่มีเลย” (Un1)

“พวกวิชาการลึกๆ ก็มันมีนะแต่ดูว่ามันไม่ค่อยอัปเดตเลย เช่น หนังสือเตรียมสอบ แทนที่จะมีอัปเดตแต่ละปีทุกปีๆ แต่ไม่มีเลย เพราะว่า ม.6 ก็หากไม่มีเหมือนกัน ก็ไม่อัปเดต” (Un1)

“ควรจะมีนิตยสารวัยรุ่นแบบอัปเดตและที่แบบทันสมัย หรือไมกีนิตยสารที่มันติดอันดับ ยกตัวอย่างเช่น Vogue ถ้าสมมติมันหาอ่านยากใช้มัยกะหนูก็อยากให้ที่นี้จะมี จะเป็นจุดที่เรียกความสนใจได้” (Un1)

“หนังสือเฉพาะทางของผมเป็นกฎหมาย ก็น่าจะกฎหมาย ยิ่งช่วงนี้มีการแก้ก็น่าจะติดตาม ข่าวสาร บางที่เราไม่ตามก็จะตก ไม่อัปเดตข้อมูล ถ้าเป็นไปได้ก็น่าจะมีการแยกประเภท เช่น ถ้าเป็น พวกแพ่งก็เป็นของแพ่ง อาญาก็เป็นของอาญา ถ้าเป็นไปได้ก็อยากให้รวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่ว่าอันนี้เป็นกฎหมายแพ่งอัน

นี้เป็นกฎหมายอาญา หรือถ้าเป็นกฎหมายแพ่งพิเศษพวก พรบ. อะไรอย่างนี้ ถ้าเป็นไปได้ก็อยากให้ พรบ. ที่เกิดขึ้นมาใหม่ เพราะ พรบ. ประเทศไทยมีเยอะถ้าหอสมุดสามารถรวบรวมไว้ได้ก็จะดีมาก หรือถ้า เราอยากรู้อะไรเราก็สามารถยืมมาอ่านได้เลย เพราะบางทีค้นหาในอินเทอร์เน็ตมันก็ไม่เจอบ้าง” (Un2)

“อยากให้จัดหาหนังสือด้านการศึกษาให้เยอะเลย ในระดับมัธยมเพราะต้องเอาไปใช้ทั้งหนังสือทฤษฎี คู่มือ ทั้งเทคนิคต่างๆ ที่จะค้นเอาไปเพื่อพัฒนาตนเองเพื่อถ่ายทอดให้เด็กๆ ซึ่งบางครั้งไม่มีเวลาเข้ามา ค้นคว้าและยืมโดยตรง” (E11)

“หนังสือเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติเป็นสมุดภาพต่างๆ สารคดีธรรมชาติของสัตว์ เพราะเห็นเด็กๆ ชอบอ่าน และต้องเป็นปัจจุบัน ให้ทันสมัย เพราะบางทีก็มีแต่เดิมๆ อยากให้มีการเคลื่อนไหวบ้าง” (E11)

“ส่วนมากชอบภาษาจีน แล้วก็มาดูพวกหนังสือจีนอะไรพวกนี้ แต่ก็อยากจะทำให้เพิ่มเติมอีกนิดเพราะยัง น้อยไป” (E14)

“หนังสือพวกดอกไม้ไม้พันธุ์ต่าง ดอกไม้พันธุ์ชาติอะไรอย่างนี้ ยังไม่เห็นมี หามาที่นี้ไม่ค่อยจะมีแต่ดึกโน้น ก็พอจะมีแต่ก็ยังน้อย มันเก่าไปต้องหาแบบใหม่ๆ มาเพิ่มเติมหน่อย” (E14)

“ประวัติสาวก สาวิกา ที่เค้าออกขาย อาจารย์นี้ออกขาย อยากให้เค้ามี เราไม่มีปัญญาที่จะต้องไปซื้อ ทุกเล่ม มันราคาสูง” (E15)

“นิตยสารค่อนข้างน้อยพวกการเงิน การท่องเที่ยว หรือแฟชั่นอะไรก็แล้วแต่ ค่อนข้างที่จะเป็นเล่มเก่า นิตยสารที่เก่าหลายเดือน อย่าง อสท. ก็อาจจะเก่าซัก 4-5 เดือนไปแล้ว อย่างน้อยๆ เดือนที่แล้วน่าจะมา แต่ก็ไม่มีมา คืออยากให้มือนิตยสารใหม่ๆ ให้บริการ ซึ่งบนชั้นมันค่อนข้างเก่าอย่างน้อยๆ ก็ซัก 2 เดือน ย้อนหลังก็ดี” (E13)

2.2 หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในสำนักหอสมุดแห่งชาติ (N2) ผู้วิจัยได้ สัมภาษณ์ในประเด็นต่างๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของสภาพความต้องการใน การบริการของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดแห่งชาติมีจิตบริการ เช่น มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ รับฟังคำติชมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ เป็นต้น และแต่งกายให้เหมาะสม สุภาพเรียบร้อย และหน่วยงานควรมีเครื่องแบบสำหรับเจ้าหน้าที่บริการ ซึ่งจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ดังนี้

1) จิตบริการ 2) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เป็นคนไทย คนไทยก็มี Service mind อยู่ด้วยตัวเค้าเองแล้ว แล้วก็ลักษณะของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เราก็อยากให้มีความมาตรฐาน การให้บริการที่ได้มาตรฐาน มาตรฐานนี้ก็คือไปเรียนรู้กันเอา หน่วยงานก็อาจจะจัดอบรมให้อะไรอย่างนี้ว่าความพอดีอยู่ตรงไหน” (Wo5)

“อยากให้คุยกันดีๆ และก็ปฏิบัติตามหน้าที่ แค่นี้ก็พอแล้ว” (Wo2)

“ลดแค่เสียง คุยกันเบาๆ ถ้ามันไม่ใช่เกี่ยวกับการประสานงานกับผู้ใช้บริการอะไรอย่างนี้ เรื่องส่วนตัวก็อยากให้คุยกันเบาๆ น้อย” (Wo1)

“เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส บางคนอาจจะเต็มใจบริการแต่น้ำเสียงเค้าเป็นอย่างนั้นก็เป็นบางคน” (Wo5)

“เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความชำนาญ เรื่องประสบการณ์ที่ถือว่าสำคัญนะ พี่เข้ามาที่รู้สึกว่าย่อกว่าหอสมุดแห่งชาติ ไม่เหมือนเดิม ในอดีตที่เคยมาใช้ถามปุ๊บเค้าตอบทันที เค้าสามารถที่จะเคลียร์ให้เราได้” (Wo5)

“อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งโดยทั่วไปแล้วก็โอเคอยู่แล้ว อยากให้ลดเสียงดังลงนิดหน่อย บางทีเวลาอ่านหนังสือเสียงรบกวนมาจากล้อรถเข็นเวลาเข็นหนังสือ แล้วบางทีเวลาอ่านหนังสือมุนนี่ไม่ค่อยมีตรงมุมหน้าต่างเพราะเค้าจะมานั่งกันเยอะ ก็จะไปนั่งตรงมุมหน้าต่างเตอร์ก็จะได้ยินเสียงรถเข็นเสียงดังเวลาเข็นหนังสือก็จะรบกวนเวลาอ่านหนังสือ แต่ก็ไม่มากเป็นบางช่วงเวลาเท่านั้น และอยากให้ลดเสียงเวลาคุยกันของเจ้าหน้าที่ ซึ่งก็ไม่ดังมากแต่ด้วยความที่อยู่ใกล้เราเลยค่อนข้างดัง อยากให้ปรับพฤติกรรมเรื่องการคุยกันเสียงดังให้ลดลง” (St1)

“อยากให้เค้ายิ้มแย้มและมีน้ำเสียงการพูดที่ดูแบบน่าเข้าหากว่านี้ ส่วนอื่นเค้าน่าจะมีครบแต่แค่ว่าหน้าตาไม่ยิ้มแย้มมันดูน่ากลัวยังไม่รู้” (St3)

“อยากให้ Friendly มากกว่านี้ เพราะบางทีเค้าก็น่ากลัว กลัวเค้าคุยด้วยเวลาเราเสียงดัง ควรยิ้มแย้มแจ่มใสมากขึ้น” (St5)

“อยากให้กระตือรือร้น พูดคุยเจรจาเป็นมิตร แล้วก็ยิ้มแย้ม” (Un4)

“ชอบดูแบบคล่องๆ เคยไปที่ห้องสมุดที่สิงคโปร์ บรรณารักษ์เค้าดูเหมือนเด็กนิเทศ แบบแต่งตัวเปรี้ยวๆ ดูกระฉับกระเฉง แนะนำเราว่าดูตรงนี้รียังคะ เหมือนเข้ามาคุยกับเรา ดูเข้าหาเรา แล้วก็ดูมีปฏิสัมพันธ์กับเราดี อย่างที่เห็นเดินเข้ามา พี่ๆ เค้าจะอยู่ที่เคาน์เตอร์ซะส่วนใหญ่ แต่เท่าที่เคยไปที่สิงคโปร์เค้าจะอยู่ตามชั้นเดินไปเดินมาอยู่แถวๆ นั้นแหละ เค้าก็จะมีป้ายชื่อก็ทำให้เราพอรู้แหละว่าคนนี้น่าจะถามได้อะไรอย่างนี้ แล้วพอถามเค้าก็จะพาไปที่ Shelf เลย ก็คือดูเป็นบุคลิกแบบรุ่นใหม่ ดูน่าเข้าถึง เหมือนพร้อมที่จะคุยกับเรา ดูแบบว่าไม่ยุ่ง ดูไม่ดู ดูไม่เคร่งครัดมาก เหมือนเพื่อนช่วยกันหาหนังสืออ่านมากกว่า” (Un3)

“ขอให้บริการร้องไฉ่ งามบู้บตอบทั้นทีอะไอย่างนี้ ก็สมมติว่าเราอยากได้หนังสือประมาณนี้แล้วเราไม่รู้ชื่อเรื่องไม่รู้อะไอย่างนี้ แล้วเราบอกเค้าไปเค้าสามารถแนะนำเราได้ อยากให้เจ้าหน้าที่เป็นแบบนี้มั่ง” (Un1)

“อยากให้อะไรกันแล้วอิมแอ้มแจ่มใส ทักทาย ถึงแม้จะไม่รู้จักกันมาก่อน” (EI1)

“อยากให้อะไรดี ให้พูดจาและบริการแบบว่าเอาใจนิดหน่อย คนมาใช้บริการก็ต้องดูแลเค้าหน่อย ไม่ต้องดูอะไรเค้าเพียงแต่บอกว่าให้เงียบนิดหนึ่ง แค่นี้เองไม่ต้องไปดูว่าอะไรเค้า เพราะว่าแบบห้องสมุด คนก็ต้องใช้ความเงียบหน่อย เค้าดูหนังสืออะไอย่างงี้” (EI4)

“มีการใส่ยูนิฟอร์มแล้วก็เราจะได้แยกออก แล้วการบริการก็จะไม่ได้มากไปหรือน้อยไป มันก็จะสวยงาม มันก็จะดูดี ความต้องการอยากเห็นเจ้าหน้าที่ก็คือ มีเครื่องแบบที่สวยงาม” (Wo3)

“การแต่งเนื้อแต่งตัวเลยนะ ต้องแต่งตัวให้เหมาะสม พอเดินเข้ามาหอสมุดแห่งชาติก็จะรู้เลยว่าคนนั้นคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ชัดเจนคนไหนให้บริการคนไหนคือผู้ใช้ ถ้ามียูนิฟอร์มก็ดีขึ้นจะได้แยกออกกว่าคนนั้นเป็นเจ้าหน้าที่เราสามารถเดินไปถามเค้าถูกตัวแน่นอน” (Wo5)

2.3 การปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (N3) ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ในประเด็นต่างๆ ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้ใช้บริการที่เข้ามาอ่านหนังสือหรือเข้ามาค้นคว้าข้อมูลไม่สะดวกในการออกไปรับประทานอาหารด้านนอก จึงต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดให้มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่มไว้ให้บริการเพื่อความสะดวกในการใช้บริการ ต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดให้มีจุดบริการเชื่อมต่อโน้ตบุ๊กให้เพียงพอต่อการใช้บริการ ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ เช่น ดูแลพื้นห้องน้ำให้แห้งอยู่เสมอ หรือใช้น้ำยาดับกลิ่นในห้องน้ำ เป็นต้น และควรจัดให้มีมุมบริการพิเศษ เช่น มุมหนังสือเด็ก ห้องค้นคว้าเฉพาะบุคคล หรือห้องประชุมกลุ่มย่อย มุมสำหรับผู้พิการ เป็นต้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) จัดให้มีมุมอาหารว่างและน้ำดื่ม 2) จัดให้มีจุดบริการเชื่อมต่อโน้ตบุ๊ก 3) ความสะอาดของห้องน้ำ 4) จัดให้มีมุมบริการสารสนเทศพิเศษ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“คิดว่าก็น่าจะเป็นโรงอาหารมัยกะที่เรายังไม่มี หรืออาจจะเป็นตัวที่ให้บริการเรื่องของ ให้ผู้ใช้ได้ออกไปซื้ออะไรทานแต่ไม่ไกลมาก น่าจะมีส่วนหนึ่งอาจจะแยกออกไปแต่อยู่ในบริเวณเดียวกัน สามารถกลับมาใช้บริการได้ เพราะว่าในต่างประเทศที่ไปดูงานมาเค้าก็จะมีเป็น Canteen แล้วเค้าก็แยกออกไป น่าจะเป็นเรื่องของพื้นที่ที่จะให้มีที่ให้บริการรับประทานอาหารก็จะสมบูรณ์แบบมากขึ้น” (Wo3)

“ให้มีขายของแบบร้านที่เค้าเคยปิดไป ที่มันปิดเมื่อปีที่แล้วก็จะมีขายพวกน้ำหรือ Snack เล็กๆ ก็ให้เค้าไปซื้อ นั้นแหละ อาจจะเป็นมุมเล็กๆ หรือห้องให้นั่งทานที่มีขายน้ำ ซึ่งถ้ามีก็คุมให้อยู่ อาจจะอยู่ไกลๆ หน่อย เพราะจะรกวน เป็นห้องเปล่าๆ ให้อยู่กันด้วยแล้วค่อยเข้ามาอ่านต่อ” (Wo4)

“อยากให้เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม ตู้กดน้ำ หรือเป็นคอฟฟี่ช็อป หลักๆ อยากให้น้ำดื่มเพราะมันก็เสี่ยงที่จะหกใส่หนังสือ” (Wo1)

“โรงอาหารควรจะมี ในหอสมุดควรจะมีโรงอาหาร ไม่มีเป็นโรงอาหารก็น่าจะมีซุ้มมีมุมที่เป็นกาแฟ มันควรจะเป็นมุมให้ทานได้ ทานอาหาร กาแฟ เป็นมุมหรือจะเป็นห้องเฉพาะก็ได้ ถ้าไม่มีโรงอาหาร ก็ควรจะมีห้องให้ทานอาหารได้” (Wo5)

“ส่วนจุดบริการเครื่องดื่มก็ควรจะมีเพราะบางครั้งเกิดแบบเวลาหิวขึ้นมาต้องเดินไกล ก็ควรจะจัดหาพวก ร้านค้าอาจจะแบบเล็กๆ บริเวณด้านหน้าขายพวกจิปาถะเล็กๆ น้อยๆ” (St4)

“อยากให้มีมุมทานอาหารข้างล่างก็ได้ แคน้ำดื่มหรือของกินเล็กๆ น้อยๆ แต่ก็ให้ไปกินข้างล่างเพราะว่า ถ้าเรามาอ่านทั้งวัน เราจะเข้ามาตั้งใจอ่านทั้งวันอย่างนี้ เราไม่ได้ซื้อน้ำซื้ออาหารเข้ามา เราก็ต้องออกไปข้างนอก ก็ต้องเสียเวลา เป็นแบบเซเว่น หรือเป็นมินิมาร์ทเล็กๆ” (Un4)

“ถ้ามีแบบว่าร้านสะดวกซื้ออยู่ข้างล่างอย่างนี้มันก็เอ้าขึ้นมากินไม่ได้ แต่ถ้ามีมุมให้นั่งกินก็น่าดีซื้อน้ำซื้อขนม บางทีนั่งทำงานนานๆ ก็ง่วง ทำแบบร้านที่เป็นมุมกาแฟอยู่ข้างนอกที่เอ้าหนังสือเข้าไปอ่านได้ที่มีกาแฟ ขนม อะไรอย่างนี้ แต่ที่ห้องสมุดส่วนใหญ่เค้าก็จะห้าม มันก็ อย่างว่านะ บางทีเรากินขนมมันก็จะเลอะหนังสือได้” (Un5)

“อยากให้มีตู้น้ำ และก็มีศูนย์อาหารถ้าเป็นที่อื่นเค้าก็จะมีหรือว่าอาจมีภายในตัวอาคารหรือภายนอกตัวอาคารใกล้กับสถานที่ อาจจะเป็นมุมหรือร้านเล็กๆ อยู่ก็ได้แต่อันนี้ไม่มีเลย เมื่อก่อนนี่จะมีเหมือนซุ้มโค้กอะไรอย่างนี้ แต่ตอนนี้ไม่มีอะไรเลย ก็ถ้าจะออกไปหาอาหารก็ข้างนอกเลย” (Un1)

“น่าจะมีย่านกาแฟหรือร้านอะไรก็ได้ เพราะคนที่มาอ่านส่วนใหญ่ก็ต้องกินกาแฟ ก็น่าจะมีย่านเล็กๆ ร้านหนึ่งที่ให้ซื้อกินได้ เพราะบางทีถ้าผมไม่ได้ซื้อของมาก็ต้องออกไปซื้อข้างนอกเดินออกไปตรงเทเวศร์ ก็เดินออกไปตรงนั้นแล้วค่อยเดินกลับมา อย่างวันนี้ก็ซื้อขึ้นมา นั่งกินหน้าห้องก่อนเข้า ก็ต้องแวะซื้อเข้ามาก่อนแล้วมากินที่นี้ แต่ถ้ามันมีร้านค้าชกกันสองร้าน เป็นร้านข้าวหรือว่าเป็นร้านน้ำพวกคอฟฟี่ช็อปนี่ก็น่าจะโอเค เพราะอย่างที่เราเคยมีอยู่ข้างล่างแล้วก็เวลามานั่งอ่านหนังสือ เอ้าหนังสือ

วางไว้แล้วลงไปกินแล้วค่อยขึ้นมาอ่าน บางทีมันไม่เสียเวลามาก เพราะมันไม่ต้องเดินไปไกล บางทีเราต้องเดินออกไปไกล ออกไปข้างนอกมันก็เสียเวลา ถ้ามีตรงส่วนนี้ก็จะดีมากเลย” (Un2)

“ควรจะมีเป็นห้องเลยทำให้เค้านั่งเล่นโน้ตบุ๊ก ทำการบ้านอะไรก็ว่ากันไป ให้เป็นห้องไปเลย ไม่ต้องเอามาใช้ร่วมกับคนอื่น หรือก็น่าเป็นโซนให้ใช้ไฟโดยเฉพาะ และคิดว่าที่มีอยู่ไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสม” (Wo1)

“จุดบริการปลั๊กไฟ ผมก็เคยมาใช้อยู่ส่วนมากก็ได้ใช้งานนะ ก็มีบ้างที่ต้องรอนิดนึง ผมว่าควรให้มีเพิ่มก็ดี ผมว่ามีเหลือดีกว่าขาด ก็คิดว่าควรจะมีเผื่อไว้” (Wo4)

“เรื่องพื้นที่การใช้โน้ตบุ๊กถ้ามีพื้นที่เยอะกว่านั้นก็ดี เคยมาช่วงใกล้สอบแล้วคนใช้เยอะบางที่เราก็นั่งโน้ตบุ๊กมาทำการบ้านบ้าง พื้นที่มันก็ไม่ค่อยพอใช้ ปลั๊กที่เสียบมันก็หายาก อยากให้เปิดฟรีสไตลในเรื่องการใช้ปลั๊กไฟ เพราะสมัยนี้เวลามาทำการบ้านมันก็คือโน้ตบุ๊กมันก็กลายเป็นอุปกรณ์หนึ่งไปแล้ว ก็คือถ้ามานั่งทำการบ้านก็น่าจะมีปลั๊กให้หน่อยอะไรอย่างนี้” (Un3)

“บางที่อยากพิมพ์งานเลยต้องใช้โน้ตบุ๊ก ซึ่งมันก็แบบอยากให้มีแบบโซนชาร์ตแบตเตอรี่ บางทีไม่ต้องเอาไปชาร์จ เอามาพิมพ์เลย ก็เลยอยากได้โซนที่แบบที่อยากให้มีชาร์ตแบตเตอรี่ โทรศัพท์ ชาร์ตแบตเตอรี่โน้ตบุ๊กได้ ตอนแรกก็ว่าจะเอาโน้ตบุ๊กมาแล้วแต่ว่ากลัวมันไม่มีที่ชาร์ตก็เลยไม่ได้เอามาด้วย” (Un5)

“ห้องนี้อาจจะมีกลิ่นนิดหน่อยก็มาจากการใช้ของผู้ใช้ด้วยกันเองนี่แหละ แต่ถ้าบางที่ติดพัดลมก็อาจจะช่วยได้บ้างนิดหน่อยนะผมว่า” (Wo4)

“ควรจะมีมุมที่พาลูกพาหลานมาอ่านหนังสือ ไม่ใช่เป็นมุมเด็กแล้วปล่อยให้เขาลุกมาเล่น ต้องมีพ่อแม่เฝ้า นั่งอยู่ด้วยและเจ้าหน้าที่ต้องดูแลด้วยป้องกันอุบัติเหตุมันต้องมีมุมที่มันชัดเจน” (Wo5)

“ควรจะมีห้องสมุดเสียงที่สามารถดูหนังฟังเพลง อาจจะมีสารคดีให้เราดู หรือทำเป็นตาราง และเป็นห้องดูโดยเฉพาะ ห้องที่ดูเหมือนเป็นโรงหนังเลย แต่ก็ดูเป็นรอบๆ และห้องก็ควรสะอาดด้วย ห้ามนำอาหารเข้าไปกินเลย เราต้องมีกฎระเบียบที่ชัดเจน” (Wo5)

“มุมคนพิการ คนพิการจะได้ไม่ต้องมานั่งร่วมกับคนอื่น ถ้าอาจจะอยากมีความเป็นส่วนตัว อ่านหนังสือเป็นมุมหนังสือสำหรับคนพิการสายตาอะไรประมาณนี้” (Wo5)

“อยากให้มีโซนดูหนัง พวกภาพยนตร์ต่างประเทศ อยากให้จัดโซนพวกโซฟาอย่างนี้นั่งน่ะ” (St5)

“เวลาที่ม่เด็กเข้ามา มากับพ่อแม่ก็จะเสียงดัง เป็นแบบซุ่มของเด็กเล่น เวลาเ้ามากับพ่อแม่ก็มีที่อ่านหนังสือนิทานหรือว่าของเล่นเด็ก มากับพ่อแม่จะได้ไม่รบกวนคนอื่น จะเป็นห้องปิดเลยก็ได้เวลาเล่นเราก็ยังเห็นเค้าอยู่” (Un4)

“อยากให้ม้ห้องสำหรับคนชราอ่านหนังสือ มันจะสะดวกกับเค้า” (Un1)

“มีห้องสำหรับให้มาตัวกัน ถ้าที่นี้มีก็ดีเหมือนกัน คือเหมือนกับเป็นห้องที่เราสามารถใช้เสียงได้ อย่างหอสมุดที่เปิดใหม่ของกรุงเทพฯ ตรงแถวสนามหลวงเค้าก็มีเป็นห้องสามารถไปขอใช้ได้คือสามารถใช้เสียงได้ จับกลุ่มตัวกันอ่านกัน หรือทำงานอะไรอย่างนี้ ก็จะมีห้องที่สามารถไปใช้ได้ เพราะบางทีมาเป็นกลุ่มเค้าก็อาจจะอยากใช้เสียง ถ้ามีห้องที่เป็นห้องเฉพาะ ชั้นนี้ก็ซัก 2-3 ห้อง คนมาใช้ก็อยากจะใช้และสามารถยืมหนังสือมาใช้ได้ แต่ก็จะมีการจำกัดชั่วโมง แต่ที่ผมนเคยใช้เค้าก็ไม่จำกัดนะเพราะมันก็มีหลายห้อง” (Un2)

2.4 การปรับปรุงในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (N4) ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ในประเด็นต่าง ๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องการปรับปรุงในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติมีการปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานให้สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา สามารถเรียกดูข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และต้องการให้ปรับปรุงการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในฐานะข้อมูลด้านความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ซึ่งจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) การสืบค้นผ่านเว็บไซต์ สำนักหอสมุดแห่งชาติ 2) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในฐานะข้อมูล ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เว็บไซต์หอสมุดฟ้าควรปรับปรุงมากด้วย เพราะว่าล้าสมัย เคยเข้าไปดูนานมากแล้วจะสืบค้นข้อมูลก็ล้มหาอะไรก็ไม่เจอ อืด เอะเร่ไปเลย มันไม่เสถียรไ้แล้วก็หลุด หาหนังสือก็ไม่เจอ” (Wo5)

“อยากให้ปรับปรุงตรงที่ว่าพวกฐานข้อมูลพวกหนังสือนี้คือต้องแบบให้แบบตรงกันนิดนึง เพราะว่าเวลาหาหนังสือไม่เจอแล้วก็จะเกิดความยุ่งยาก” (St4)

“อยากให้เจ้าหน้าที่มีความแม่นยำในการนำเข้าข้อมูลในคอมพิวเตอร์ เพราะถ้าค้ยข้อมูลผิด การสืบค้นก็จะไม่เจอ” (Et1)

“อย่างหนังสือหายาก ก็อยากให้เป็นชั้นเปิด หรือก็น่าจะมีแบบคอมพิวเตอร์ให้เลือก เป็นชั้นหนังสือที่เข้าง่ายที่ไม่ต้องเสิร์ชเช่แต่ว่าเป็นรูปลักษณะของหนังสือที่อยู่ในคอม ให้เราสามารถเลือกดูและเปิดหน้าหนังสือดูได้ว่าเล่มนี้ดีนะ เล่มนี้ไม่ดีนะอะไรอย่างนี้ ว่ามันตรงกับความต้องการของเราเปล่า อยากให้เทคโนโลยีมันดีกว่านี้ ควรที่จะพัฒนาเทคโนโลยีขึ้นอีก” (Un1)

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) สามารถสรุปได้ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
1.1 ความน่าเชื่อถือของสำนักหอสมุดแห่งชาติ 1.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมากหลากหลายประเภทและมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ 1.3 มีบริการพิเศษ ได้แก่ บริการ ISBN ISSN CIP และบริการจัดแจ้งการพิมพ์ 1.4 ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย 1.5 การคมนาคมสะดวก	2.1 ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลไม่สะดวก 2.2 การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง 2.3 ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมอาหารว่าง และเครื่องดื่ม จุดบริการโน้ตบุ๊กมีไม่เพียงพอ และห้องน้ำไม่สะอาด เป็นต้น 2.4 งานวิชาการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ การผลิตออกมาน้อย 2.5 ผู้ให้บริการขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 2.6 กฎระเบียบในการเข้าใช้บริการไม่สอดคล้องกับการให้บริการในปัจจุบัน 2.7 ไม่มีระบบการสมัครสมาชิก
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Treats)
3.1 การจัดสรรงบประมาณพิเศษนอกเหนือจากงบประมาณปกติจากรัฐบาล 3.2 การได้รับหนังสือตามพระราชบัญญัติแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 3.3 เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก 3.4 การสนับสนุนจากรัฐบาลในการได้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.1 งบประมาณไม่เพียงพอต่อการนำมาปรับปรุงและพัฒนาของสำนักหอสมุดแห่งชาติ 4.2 ขาดเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้บริการ

ระยะที่ 3 การพัฒนากลยุทธ์การบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ในการจัดสนทนากลุ่มเพื่อยืนยันร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยได้นำเสนอร่างกลยุทธ์ที่ได้การวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้แสดงความคิดเห็นต่อร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสะดวกในการวิเคราะห์กลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1.1 การพัฒนาสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติเพื่อ
การให้บริการ

เป้าประสงค์

- 1) ยกระดับคุณภาพสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งรวบรวมมรดกภูมิปัญญา
ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สมบูรณ์และทันสมัยเพื่อการให้บริการและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชาติ
- 2) มุ่งเน้นการจัดหาทรัพยากรที่รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของ
สังคมและผู้ใช้บริการ
- 3) พัฒนาคุณภาพมาตรฐานในการจัดเก็บและบำรุงรักษามรดกภูมิปัญญาด้าน
ทรัพยากรสารสนเทศ
- 4) สำนักหอสมุดแห่งชาติมีบทบาทในการส่งเสริมการอ่านของคนไทยที่มี

ประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด

- 1) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
- 2) จำนวนสถิติผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
- 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 4) จำนวนวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่มีให้บริการครอบคลุมทุกสาขาวิชา

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการบริการของ
สำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติ เป็นแหล่งศูนย์กลางการให้บริการ
มรดกภูมิปัญญาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชาติ รวมทั้งส่งเสริมการอ่านของคนไทยที่มี
ประสิทธิภาพ

1.2 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอกเพื่อการให้บริการที่สมบูรณ์

เป้าประสงค์

- 1) พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศระหว่างสำนักหอสมุดแห่งชาติกับห้องสมุดอื่นๆ ภายในประเทศเพื่อการให้บริการที่สมบูรณ์
- 2) พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศระหว่างสำนักหอสมุดแห่งชาติกับหอสมุดแห่งชาติประเทศต่างๆ ทั่วโลกเพื่อการให้บริการที่สมบูรณ์
- 3) การเชื่อมโยงและใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างสำนักหอสมุดแห่งชาติกับหอสมุดแห่งชาติประเทศต่างๆ ทั่วโลก

ตัวชี้วัด

- 1) หอสมุดแห่งชาติประเทศต่างๆ ที่เข้าร่วมเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2) จำนวนห้องสมุดอื่นๆ ภายในประเทศที่เข้าร่วมเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
 - 3) ร้อยละการเพิ่มขึ้นของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เข้าร่วมเครือข่าย
- คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติกับหน่วยงานทั้งภายในประเทศและหอสมุดแห่งชาติทั่วโลกเพื่อการให้บริการที่สมบูรณ์

2. ด้านบุคลากร

2.1 การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ด้านการบริการแก่บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติ

เป้าประสงค์

- 1) พัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติให้มีสมรรถนะในการบริการที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความสุภาพและเป็นมิตร ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถให้บริการที่เกินความคาดหวัง
- 2) การยกระดับขีดสมรรถนะของบุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ตัวชี้วัด

- 1) บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะด้านการบริการได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน

2) ร้อยละของบุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติที่ได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะด้านการบริการและผ่านเกณฑ์การประเมิน

3) กระบวนการติดตามและประเมินผลผู้ผ่านการพัฒนาจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจากผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

4) ระดับความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากรภายหลังจากได้รับการพัฒนา

5) ร้อยละของข้อร้องเรียนด้านผู้ให้บริการลดลงอย่างต่อเนื่อง

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยการจัดอบรมพฤติกรรมบริการแก่บุคลากรในตำแหน่งสายงานหลักและสายงานสนับสนุนของสำนักหอสมุดแห่งชาติ สามารถให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความสุภาพและเป็นมิตร ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถให้บริการที่เกินความคาดหวัง

2.2 การพัฒนาความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ด้านการบริการแก่

บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติ

เป้าประสงค์

1) บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการบริการ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการให้บริการตัวชี้วัด

1) มีหลักสูตรการอบรมระยะสั้นด้านการบริการที่สามารถรองรับความต้องการและมีความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรในตำแหน่งสายงานหลักและสายงานสนับสนุนของสำนักหอสมุดแห่งชาติ อย่างน้อย 1 หลักสูตร

2) จำนวนครั้งในการจัดอบรมบุคลากรที่เข้ารับการอบรมหรือหรือเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

3) บุคลากรที่เข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมมีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ ได้แก่ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ 2) ด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี ภาษาของประเทศอาเซียน เป็นต้น

3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 การพัฒนาพื้นที่การทำงาน (Working space) และพื้นที่ในการเรียนรู้ (Learning space)

เป้าประสงค์

- 1) ปรับภาพลักษณ์หอสมุดแห่งชาติและสร้างมิติใหม่ด้านการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) สามารถบริหารจัดการพื้นที่ให้เหมาะสมกับความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศและระดับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
- 3) พัฒนามีสื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ

ตัวชี้วัด

- 1) สำนักหอสมุดแห่งชาติมีพื้นที่การทำงานและพื้นที่ในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น
- 2) สถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเฉลี่ยต่อวันเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ร้อยละของข้อร้องเรียนด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกลดลงอย่างต่อเนื่อง

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อการปรับปรุงพื้นที่การให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ 1) การปรับภาพลักษณ์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ 2) การบริหารจัดการพื้นที่ให้เหมาะสมกับความต้องการของทรัพยากรสารสนเทศและระดับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ 3) การควบคุมและบริหารจัดการพื้นที่ส่วนปฏิบัติงานและส่วนบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาให้สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของประชาชนที่มีความทันสมัยและสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

3.2 การพัฒนาการให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology) สำหรับผู้พิการ

เป้าประสงค์

- 1) จัดบริการเพื่อให้ผู้พิการเข้าถึงสิทธิตามกฎหมายและตอบสนองความจำเป็นของคนพิการแต่ละประเภท

2) สร้างสภาพแวดล้อมและพัฒนาเทคโนโลยีที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์

3) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมต่อผู้พิการแต่ละประเภท
ตัวชี้วัด

- 1) สำนักหอสมุดแห่งชาติมีพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการ
- 2) จำนวนผู้พิการที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- 3) ความพึงพอใจของผู้พิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการสำหรับผู้พิการหรือผู้ที่มีความลำบาก ความขัดข้องในการใช้อุปกรณ์ หรือการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมีจุดมุ่งหมายในการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยเหลือคนพิการ หรือผู้ที่มีความลำบากในการใช้ชีวิตประจำวันตามปกติ ให้มีสิทธิเท่าเทียมคนปกติในการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

3.3 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ
เป้าประสงค์

1) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้มีความทันสมัยเพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2) พัฒนา ปรับปรุง และเชื่อมโยงระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้เป็นระบบที่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันระหว่างหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อสร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรมร่วมกัน เพื่อยกระดับและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ

3) พัฒนาโปรแกรมการใช้งานต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกเวลา ทุกสถานที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตัวชี้วัด

- 1) สำนักหอสมุดแห่งชาติมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ
- 2) มีการพัฒนาฐานข้อมูลบรรณานุกรมร่วมกันระหว่างหอสมุดแห่งชาติ

ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

- 3) จำนวนสถิติผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
- 4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 5) ระดับความสำเร็จของการให้บริการเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย การเชื่อมโยงข้อมูลบรรณานุกรม และการให้บริการห้องสมุดดิจิทัล ของหอสมุดแห่งชาติ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

4. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

4.1 การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป้าประสงค์

1) สร้างและพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์เพื่อช่วยการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพ

2) เป็นสื่อกลางในการทราบปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ

3) เป็นช่องทางในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด

1) จำนวนผู้ใช้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

3) ความสำเร็จของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยการนำสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการทราบในสิ่งที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เช่น การตอบคำถามผ่านเฟสบุ๊ก แอปพลิเคชันไลน์ บริการตอบคำถามออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เป็นต้น

4.2 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป้าประสงค์

1) การผลิตทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติในรูปแบบดิจิทัล

2) พัฒนาระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล ให้สามารถจัดเก็บและเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้ได้มาตรฐานและถูกต้องตามหลักกฎหมาย

4) เชื่อมโยงการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติ

ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลรูปแบบดิจิทัลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตัวชี้วัด

- 1) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
- 2) คุณภาพและความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล
- 3) จำนวนสถิติผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
- 4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของ

สำนักหอสมุดแห่งชาติ

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาการบริการ ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งถือว่ามีความสำคัญในระดับชาติที่ จำเป็นต้องมีการพัฒนาและจัดหาระบบสำหรับการจัดเก็บ ค้นคืน และสามารถเชื่อมโยงสารสนเทศทั้ง รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และรูปแบบดิจิทัลเข้าไว้ด้วยกันทั้งหมด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ สารสนเทศของผู้ใช้ให้มีความสะดวก รวดเร็ว

4.3 การพัฒนาการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

เป้าประสงค์

- 1) พัฒนาการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกต่อ
- 2) พัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้มี

ผู้ให้บริการ

ประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด

- 1) จำนวนผู้ให้บริการ
- 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
- 3) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการลดลงอย่างมีนัยสำคัญ
- 4) ระดับความสำเร็จในการให้บริการ

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อพัฒนาการบริการของ สำนักหอสมุดแห่งชาติให้เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยจัดให้มีจุดบริการประทับใจ เป็นบริการสารสนเทศ ณ จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ให้บริการ

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัย ปรากฏการณ์ของการศึกษา วิธีการศึกษาปรากฏการณ์ การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

กรอบความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกลยุทธ์ (ณัฐพันธุ์ เขจรันท์. 2552: 22-24; อนิวัช แก้วจำนง. 2551: 4-11) แนวคิดห้องสมุดยุคใหม่ (น้ำทิพย์ วิภาวิน. 2548: 124; พรพรรณ จันทรแดง. 2557: 9-11; สุนิษา ชันนุ้ย. 2550: 137; Stueart; & Moran. 2002: 9) และนำมากำหนดกรอบในการพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการพัฒนาสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติ เป็นแหล่งศูนย์กลางการให้บริการมรดกภูมิปัญญาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชาติ รวมทั้งส่งเสริมการอ่านของคนไทยที่มีประสิทธิภาพ

2. ด้านบุคลากร เป็นการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้มีจิตบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตร ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถให้บริการที่เกินความคาดหวัง รวมไปถึงการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ เป็นต้น

3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการพัฒนาพื้นที่การให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เช่น การปรับปรุงลักษณะของสำนักหอสมุดแห่งชาติ การบริหารจัดการพื้นที่ให้เหมาะสมกับสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศ และระดับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ เป็นต้น เพื่อพัฒนาให้สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งการอ่านที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของประชาชนที่มีความทันสมัยและสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

4. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการพัฒนาการบริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อช่วยในการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ปรากฏการณ์ของการศึกษา

การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริการสารสนเทศ มีความสำคัญมากต่อการบริการสารสนเทศ ในสภาวะแวดล้อมทางด้านการบริหารและการจัดการที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงของแนวคิด ส่งผลให้ผู้บริหารต้องมีการปรับตัวและพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา โดยการวางแผนการดำเนินงานการให้บริการสารสนเทศ กำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงาน ในระยะยาวให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์และวางแผนทางการดำเนินงานจะทำให้บุคลากรขององค์กรรู้ว่าต้องทำอะไรเพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกลยุทธ์การบริการ ได้แก่ บุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ สถานที่และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการและส่งเสริมการอ่าน ศึกษาค้นคว้าและวิจัยแก่ประชาชน เพื่อให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการศึกษาตามอัธยาศัย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักหอสมุดแห่งชาติจะต้องมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการอย่างมีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งการกำหนดทิศทางของกลยุทธ์การบริการนั้นต้องศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

วิธีการศึกษาประสบการณ์

การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก

ระยะที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งเป็นผู้ที่เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 20 คน จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มๆ ละ 5 คน ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ผู้อยู่ในวัยทำงาน และผู้สูงอายุ

ระยะที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 8 คน ได้แก่ ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงานขึ้นไป จำนวน 2 คน บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 3 คน

ระยะที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 11 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง ดังนี้ ผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่ม จำนวน 1 คน ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 1 คน บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 2 คน ผู้ใช้บริการ จำนวน 3 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการ จำนวน 1 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 1 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ระยะที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยให้ครอบคลุมสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ แบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลหลัก และส่วนที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการ

ระยะที่ 2 ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ กรอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ระยะที่ 3 ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลัก พร้อมแนบแบบสัมภาษณ์ให้พิจารณาตรวจสอบ เพื่อดูความเหมาะสมและหากมีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการแก้ไขก่อนเข้าไปเก็บข้อมูลจริง
2. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักและบันทึกข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม – วันที่ 30 เมษายน 2560 เป็นระยะเวลา 2 เดือน ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า บันทึกข้อมูลใช้วิธีการจดบันทึกประเด็นสำคัญและบันทึกคำสัมภาษณ์โดยใช้เครื่องบันทึกเสียง โดยประเมินข้อคำถามให้ครอบคลุมและไม่ซ้ำนำคำตอบ ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 25 นาที

3. รวบรวมข้อมูลจากการจดบันทึกและข้อมูลจากการถอดเทปการสัมภาษณ์

ระยะที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประเด็น ผู้วิจัยกำหนดหัวข้อที่จัดทำสนทนากลุ่ม คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
2. การประสานงานและขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อด้วยตนเอง และเมื่อกลุ่มเป้าหมายตอบรับการเข้าร่วมสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุญาตรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการสนทนากลุ่ม

3. จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เอกสาร ข้อมูลที่จำเป็น และเตรียมผู้ดำเนินการสนทนา และผู้จัดบันทึก

4. ประสานงานผู้ให้ข้อมูลหลักให้ทราบถึงกำหนดการพร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ วิสัยทัศน์ ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างภายในองค์กร แผนยุทธศาสตร์กรมศิลปากร และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงวัฒนธรรม พร้อมทั้งทำความเข้าใจก่อนที่จะเข้าร่วมสนทนากลุ่ม

5. ดำเนินการสนทนากลุ่ม ในวันที่ 9 มิถุนายน 2560 เวลา 14.00 – 16.00 น. ณ ห้องประชุมกลุ่มวิจัยและพัฒนาห้องสมุด สำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยวิธีการจดบันทึกประเด็นสำคัญและบันทึกด้วยเครื่องบันทึกเสียง โดยมีผู้ช่วยทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม จำนวน 1 ท่าน

ระยะที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประเด็น ผู้วิจัยกำหนดหัวข้อที่จัดทำสนทนากลุ่ม คือ การวิเคราะห์ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

2. การประสานงานและขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 11 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อด้วยตนเอง และเมื่อกลุ่มเป้าหมายตอบรับการเข้าร่วมสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือจัดการสนทนากลุ่ม

3. จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เอกสาร ข้อมูลที่จำเป็น และเตรียมผู้ดำเนินการสนทนา และผู้จัดบันทึก

4. ดำเนินการสนทนากลุ่ม ในวันที่ 23 มิถุนายน 2560 เวลา 13.30 – 16.00 น. ณ ห้องประชุม 2203 อาคาร 2 ชั้น 2 สำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นการวิเคราะห์ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยวิธีการจดบันทึกประเด็นสำคัญและบันทึกด้วยเครื่องบันทึกเสียง โดยมีผู้ช่วยทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม จำนวน 1 ท่าน

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 การถอดเทปการสัมภาษณ์ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยดำเนินการถอดคำสัมภาษณ์จากที่บันทึกแบบคำต่อคำแล้วนำมาจัดพิมพ์ด้วยโปรแกรมประมวลผลคำ

เพื่อถอดคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหาในรูปแบบแฟ้มเอกสาร โดยแยกตามข้อคำถามและแบ่งประโยคให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการจัดกลุ่มข้อมูลคำสัมภาษณ์

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปคำสัมภาษณ์ และตรวจสอบเนื้อหาไปพร้อมกันเพื่อหาประเด็นที่ไม่ชัดเจนต้องดำเนินการสัมภาษณ์เพิ่ม และนำไปปรับปรุงการสัมภาษณ์ในครั้งถัดไป

1.3 การกำหนดรหัสข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสข้อมูลเพื่อความสะดวกในการจำแนกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก และสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวแรกจากคำศัพท์ภาษาอังกฤษและตัวเลขอารบิก

1.4 การวิเคราะห์และตีความ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตีความจากข้อมูลการสัมภาษณ์ และนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

2. การสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก การให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 การถอดเทปการดำเนินการสนทนากลุ่ม เมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยดำเนินการถอดคำจากที่บันทึกแบบคำต่อคำ และพิมพ์ข้อมูลการวิเคราะห์แยกตามสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่าน โดยต้องแบ่งประโยคให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการจัดกลุ่มข้อมูลการสนทนากลุ่มให้เชื่อมโยงกับรหัสข้อมูล

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปการสนทนากลุ่มโดยแยกแยะข้อมูล กำหนดรหัสผู้ให้ข้อมูลหลัก และกำหนดรหัสข้อมูล

2.3 การกำหนดรหัสข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสข้อมูลแทนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก และใช้ตัวเลขอารบิกเพื่อแทนลำดับที่ของผู้ให้ข้อมูลหลักในแต่ละกลุ่ม

2.4 การวิเคราะห์และตีความ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตีความจากข้อมูลการสนทนากลุ่ม โดยใช้เทคนิค TOWS Matrix เพื่อวิเคราะห์ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ และนำเสนอในรูปแบบตาราง

2.5 จัดทำร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

3. การสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์และพิจารณาร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 การถอดเทปการดำเนินการสนทนากลุ่ม เมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยดำเนินการถอดคำจากที่บันทึกแบบคำต่อคำ และพิมพ์ข้อมูลการวิเคราะห์และพิจารณาร่าง กลยุทธ์การบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อความสะดวกในการจัดกลุ่มข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่ม ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักได้วิเคราะห์ร่าง กลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

3.3 การสรุปและตีความ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตีความจากการสนทนากลุ่ม จนได้ กลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ สามารถ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

1.1 วิเคราะห์สภาพปัญหาของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1.1.1 ปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของสภาพปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้ 1) ทรัพยากร สารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ 2) ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย 3) ไม่พบทรัพยากร สารสนเทศที่ต้องการ 4) หนังสือชำรุด

1.1.2 ปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของสภาพปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สรุปได้ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ บางคนขาดจิตบริการ เช่น ขาดความกระตือรือร้น คุยกันเสียงดัง ไม่ค่อยยิ้ม หน้าดุ หน้าบึ้ง เป็นต้น 2) เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสม

1.1.3 ปัญหาในการใช้อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด แห่งชาติ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของสภาพปัญหาในการใช้อาคารสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้ 1) ไม่มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม 2) จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต บุก มีไม่เพียงพอ 3) ห้องน้ำไม่สะอาด

1.1.4 ปัญหาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้ให้ สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของสภาพปัญหาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้ 1) ระบบสืบค้นผ่านเว็บไซต์หอสมุดแห่งชาติใช้ไม่ได้ 2) ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศใน ฐานข้อมูล

1.2 วิเคราะห์สภาพความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ
จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1.2.1 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของสภาพความต้องการในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการ คือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายมาให้บริการ

1.2.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของสภาพความต้องการในการบริการของเจ้าหน้าที่ สรุปได้ดังนี้ 1) จิตบริการ (Service mind) เช่น ความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น 2) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่

1.2.3 การปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้ 1) จัดให้มีมุมอาหารว่างและน้ำดื่ม 2) จัดให้มีจุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 3) ความสะอาดของห้องน้ำ 4) จัดให้มีมุมบริการสารสนเทศพิเศษ

1.2.4 การปรับปรุงในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องการปรับปรุงในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้ 1) การสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดแห่งชาติ 2) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูล

2. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

2.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสนทนากลุ่ม เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก (SWOT Analysis) ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1.1 จุดแข็ง (Strengths) ได้แก่

- 1) ความน่าเชื่อถือของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
- 2) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมากหลากหลายประเภทและมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์
- 3) มีบริการพิเศษ ได้แก่ บริการ ISBN ISSN CIP และบริการจัดแจ้งการพิมพ์
- 4) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- 5) การคมนาคมสะดวก

2.1.2 จุดอ่อน (Weakness) ได้แก่

- 1) ผู้ให้บริการเข้าถึงข้อมูลไม่สะดวก
- 2) การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง
- 3) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมหาว่างและเครื่องดื่ม จุดบริการไนต์บู๊ก มีไม่เพียงพอ และห้องน้ำไม่สะอาด เป็นต้น

- 4) งานวิชาการของสำนักหอสมุดแห่งชาติการผลิตออกมาน้อย
- 5) ผู้ให้บริการขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- 6) กฎระเบียบในการเข้าใช้บริการไม่สอดคล้องกับการให้บริการในปัจจุบัน
- 7) ไม่มีระบบการสมัครสมาชิก

2.1.3 โอกาส (Opportunities) ได้แก่

- 1) การจัดสรรงบประมาณพิเศษนอกเหนือจากงบประมาณปกติจากรัฐบาล
- 2) การได้รับหนังสือตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550
- 3) เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก
- 4) การสนับสนุนจากรัฐบาลในการได้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งในประเทศและ

ต่างประเทศ

2.1.4 อุปสรรค (Treats) ได้แก่

- 1) งบประมาณไม่เพียงพอต่อการนำมาปรับปรุงและพัฒนางานของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
- 2) เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้บริการ

2.2 การจัดทำร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 มาจัดทำร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ดังนี้

2.2.1 กลยุทธ์ภายใต้จุดแข็งและโอกาส (SO: Strengths, Opportunities) ได้แก่

- 1) การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านวิชาการกับหน่วยงานภายนอก
 - 2) การเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
 - 3) การพัฒนาสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติ
- เพื่อการให้บริการ

2.2.2 กลยุทธ์ภายใต้จุดแข็งและอุปสรรค (ST: Strengths, Treats) ได้แก่

- 1) พัฒนาการบริการทรัพยากรสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงได้หลากหลายรูปแบบ

2) พัฒนาหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งบริการวิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัยที่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา

3) การจัดให้มีพื้นที่การทำงาน (Working Space) และพื้นที่ในการเรียนรู้ (Learning Space)

2.2.3 กลยุทธ์ภายใต้จุดอ่อนและโอกาส (WO: Weakness, Opportunities) ได้แก่

- 1) การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะเฉพาะด้าน
- 2) การพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการแก่บุคลากร
- 3) การพัฒนาปรับปรุงระบบฐานข้อมูลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
- 4) การพัฒนาการให้บริการข้อมูลดิจิทัลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- 5) การพัฒนาระบบสมาชิกของผู้ใช้บริการ
- 6) พัฒนาการเชื่อมโยงการให้บริการห้องสมุดดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติ

ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้เป็นระบบเครือข่ายเดียวกัน

2.2.4 กลยุทธ์ภายใต้จุดอ่อนและอุปสรรค (WT: Weakness, Treats) ได้แก่

- 1) การพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) จุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
- 3) การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์
- 4) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเพื่อการประชาสัมพันธ์
- 5) การพัฒนาบริการสารสนเทศพิเศษ เช่น มุมเด็ก สื่อสตัทส์ มุมผู้พิการ

ทางสายตา เป็นต้น

- 6) การพัฒนาปรับปรุงระเบียบการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. กลยุทธ์การบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

กลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1.1 การพัฒนาสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติเพื่อการให้บริการ

เป้าประสงค์

- 1) ยกระดับคุณภาพสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งรวบรวมมรดกภูมิปัญญาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สมบูรณ์และทันสมัยเพื่อการให้บริการและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชาติ
- 2) มุ่งเน้นการจัดหาทรัพยากรที่รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและผู้ใช้บริการ

3) พัฒนาคุณภาพมาตรฐานในการจัดเก็บและบำรุงรักษามรดกภูมิปัญญาด้าน
ทรัพยากรสารสนเทศ

4) สำนักหอสมุดแห่งชาติมีบทบาทในการส่งเสริมการอ่านของคนไทยที่มี
ประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด

- 1) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
- 2) จำนวนสถิติผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
- 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 4) จำนวนวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่มีให้บริการครอบคลุมทุกสาขาวิชา

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการบริการของ
สำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติ เป็นแหล่งศูนย์กลางการให้บริการ
มรดกภูมิปัญญาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชาติ รวมทั้งส่งเสริมการอ่านของคนไทยที่มี
ประสิทธิภาพ

1.2 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศกับหน่วยงาน
ภายนอกเพื่อการให้บริการที่สมบูรณ์

เป้าประสงค์

- 1) พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศระหว่างสำนักหอสมุด
แห่งชาติกับห้องสมุดอื่นๆ ภายในประเทศเพื่อการให้บริการที่สมบูรณ์
- 2) พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศระหว่างสำนักหอสมุด
แห่งชาติกับห้องสมุดแห่งชาติประเทศต่างๆ ทั่วโลกเพื่อการให้บริการที่สมบูรณ์
- 3) การเชื่อมโยงและใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างสำนักหอสมุดแห่งชาติกับห้องสมุด
แห่งชาติประเทศต่างๆ ทั่วโลก

ตัวชี้วัด

- 1) หอสมุดแห่งชาติประเทศต่างๆ ที่เข้าร่วมเครือข่ายความร่วมมือด้าน
ทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) จำนวนห้องสมุดอื่นๆ ภายในประเทศที่เข้าร่วมเครือข่ายความร่วมมือด้าน
ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
- 3) ร้อยละการเพิ่มขึ้นของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เข้าร่วมเครือข่าย

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติกับหน่วยงานทั้งภายในประเทศและหอสมุดแห่งชาติทั่วโลกเพื่อให้บริการที่สมบูรณ์

2. ด้านบุคลากร

2.1 การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ด้านการบริการแก่บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติ

เป้าประสงค์

1) พัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติให้มีสมรรถนะในการบริการที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความสุภาพและเป็นมิตร ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถให้บริการที่เกินความคาดหวัง

2) การยกระดับขีดสมรรถนะของบุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ตัวชี้วัด

1) บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะด้านการบริการได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน

2) ร้อยละของบุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติที่ได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะด้านการบริการและผ่านเกณฑ์การประเมิน

3) กระบวนการติดตามและประเมินผลผู้ผ่านการพัฒนาจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจากผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

4) ระดับความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากรภายหลังจากได้รับการพัฒนา

5) ร้อยละของข้อร้องเรียนด้านผู้ให้บริการลดลงอย่างต่อเนื่อง

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยการจัดอบรมพฤติกรรมบริการแก่บุคลากรในตำแหน่งสายงานหลักและสายงานสนับสนุนของสำนักหอสมุดแห่งชาติ สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ มีความสุภาพและเป็นมิตร ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถให้บริการที่เกินความคาดหวัง

2.2 การพัฒนาความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ด้านการบริการแก่บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติ

เป้าประสงค์

- 1) บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการบริการ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการให้บริการตัวชี้วัด
 - 1) มีหลักสูตรการอบรมระยะสั้นด้านการบริการที่สามารถรองรับความต้องการ และมีความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรในตำแหน่งสายงานหลักและสายงานสนับสนุนของ สำนักหอสมุดแห่งชาติ อย่างน้อย 1 หลักสูตร
 - 2) จำนวนครั้งในการจัดอบรมบุคลากรที่เข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วม กิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
 - 3) บุคลากรที่เข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมมีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ ได้แก่ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ 2) ด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี รวมทั้งภาษาของประเทศอาเซียน

3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 การพัฒนาพื้นที่การทำงาน (Working Space) และพื้นที่ในการเรียนรู้ (Learning Space)

เป้าประสงค์

- 1) ปรับภาพลักษณ์หอสมุดแห่งชาติและสร้างมิติใหม่ด้านการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) สามารถบริหารจัดการพื้นที่ให้เหมาะสมกับความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศและระดับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
- 3) พัฒนามีสื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ

ตัวชี้วัด

- 1) สำนักหอสมุดแห่งชาติมีพื้นที่การทำงานและพื้นที่ในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

- 2) สถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเฉลี่ยต่อวันเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก

- 4) ร้อยละของข้อร้องเรียนด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกลดลงอย่างต่อเนื่อง

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อการปรับปรุงพื้นที่การให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ 1) การปรับปรุงลักษณะของสำนักหอสมุดแห่งชาติ 2) การบริหารจัดการพื้นที่ให้เหมาะสมกับสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศและระดับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ 3) การควบคุมและบริหารจัดการพื้นที่ส่วนปฏิบัติงานและส่วนบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาให้สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของประชาชนที่มีความทันสมัยและสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

3.2 การพัฒนาการให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology) สำหรับผู้พิการ เป่าประสงค์

- 1) จัดบริการเพื่อให้ผู้พิการเข้าถึงสิทธิตามกฎหมายและตอบสนองความจำเป็นของคนพิการแต่ละประเภท
- 2) สร้างสภาพแวดล้อมและพัฒนาเทคโนโลยีที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์

- 3) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมต่อผู้พิการแต่ละประเภท
ตัวชี้วัด

- 1) สำนักหอสมุดแห่งชาติมีพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการ
- 2) จำนวนผู้พิการที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- 3) ความพึงพอใจของผู้พิการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการสำหรับผู้พิการหรือผู้ที่มีความลำบาก ความขัดข้องในการใช้อุปกรณ์ หรือการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมีจุดมุ่งหมายในการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยเหลือคนพิการ หรือผู้ที่มีความลำบากในการใช้ชีวิตประจำวันตามปกติ ให้มีสิทธิเท่าเทียมคนปกติในการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

3.3 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป้าประสงค์

- 1) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้มีความทันสมัยเพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 2) พัฒนา ปรับปรุง และเชื่อมโยงระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้เป็นระบบที่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันระหว่างหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อสร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรมร่วมกัน เพื่อยกระดับและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ
- 3) พัฒนาโปรแกรมการใช้งานต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกเวลา ทุกสถานที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตัวชี้วัด

- 1) สำนักหอสมุดแห่งชาติมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ
 - 2) มีการพัฒนาฐานข้อมูลบรรณานุกรมร่วมกันระหว่างหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
 - 3) จำนวนสถิติผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
 - 4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ
 - 5) ระดับความสำเร็จของการให้บริการเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น
- คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย การเชื่อมโยงข้อมูลบรรณานุกรม และการให้บริการห้องสมุดดิจิทัล ของหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

4. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

4.1 การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป้าประสงค์

- 1) สร้างและพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์เพื่อช่วยการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้มีประสิทธิภาพ
- 2) เป็นสื่อกลางในการทราบปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 3) เป็นช่องทางในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด

- 1) จำนวนผู้ใช้บริการ
- 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 3) ความสำเร็จของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยการนำสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการทราบในสิ่งที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เช่น การตอบคำถามผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) แอปพลิเคชันไลน์ (Line) บริการตอบคำถามออนไลน์ (Ask a Librarian) ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เป็นต้น

4.2 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

เป้าประสงค์

- 1) การผลิตทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติในรูปแบบดิจิทัล
- 2) พัฒนาระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล ให้สามารถจัดเก็บและเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้ได้มาตรฐานและถูกต้องตามหลักกฎหมาย
- 4) เชื่อมโยงการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลรูปแบบดิจิทัลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตัวชี้วัด

- 1) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
- 2) คุณภาพและความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล
- 3) จำนวนสถิติผู้เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
- 4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของ

สำนักหอสมุดแห่งชาติ

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาการบริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งถือว่ามีมีความสำคัญในระดับชาติ ที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาและจัดหาระบบสำหรับการจัดเก็บ ค้นคืน และสามารถเชื่อมโยงสารสนเทศทั้งรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และรูปแบบดิจิทัลเข้าไว้ด้วยกันทั้งหมด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ให้มีความสะดวก รวดเร็ว

4.3 การพัฒนาการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

เป้าประสงค์

1) พัฒนาการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกต่อ

ผู้ใช้บริการ

2) พัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้มี

ประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด

1) จำนวนผู้ใช้บริการ

2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

4) ระดับความสำเร็จในการให้บริการ

คำอธิบายกลยุทธ์: เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อพัฒนาการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยจัดให้มีจุดบริการประทับใจ เป็นบริการสารสนเทศ ณ จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ สรุปผลได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

1.1 สภาพปัญหาของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1.1.1 ปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในสำนักหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

1) ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากสำนักหอสมุดแห่งชาติไม่สามารถจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกเล่มหรือทุกฉบับ ต้องเลือกทรัพยากรสารสนเทศบางรายการที่เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการทุกประเภท รวมทั้งผู้ใช้บริการมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เช่น แบบเรียน คู่มือเตรียมสอบ ตำราทางวิชาการ นวนิยาย หนังสือที่มีเนื้อหาเฉพาะด้าน เป็นต้น ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาให้บริการอาจไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรทิพย์ ยิ้มวิไล (2549: 193) พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่มีความหลากหลาย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และยังสอดคล้อง

กับผลการวิจัยของ อีฟวิฟวู และโอโกโรดุดู (Iwhiwhu; & Okorodudu. 2012: 747-763) พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างที่ห้องสมุดจัดไว้บริการ แต่ไม่พึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดกลางรัฐเอโด เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤมล เกรียงเกษม และคนอื่นๆ (2555: 90) พบว่า ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา

2) ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาไม่ทันสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากหนังสือที่ให้บริการอยู่บนชั้นมีทั้งหนังสือใหม่และหนังสือเก่าที่มีอายุเกิน 10 ปี และอยู่ระหว่างการสำรวจหนังสือ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่อาจไม่ครบทุกเล่ม ผู้ใช้บริการอาจไม่ทราบว่าหนังสือใหม่ออกให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กนกอร ศักดาเดช (2541: 135-138) นิพา ผลสงเคราะห์ (2551: 124) นฤมล เกรียงเกษม และคนอื่นๆ (2555: 90) พบว่า ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพเก่า มีเนื้อหาไม่ทันสมัยและไม่ทันเหตุการณ์

3) ไม่พบทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาทรัพยากรสารสนเทศหาไม่พบ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักหอสมุดแห่งชาติ มีหนังสือจำนวนมากและหนังสือบางเล่มที่ต้องการมีคนใช้งานอยู่ เช่น การนำหนังสือไปถ่ายเอกสาร หนังสือชำรุดและอยู่ระหว่างการดำเนินการส่งซ่อม เป็นต้น อีกทั้งผู้บริการเองเมื่อใช้หนังสือเสร็จแล้ววางไว้ที่โต๊ะนั่งอ่านหรือเก็บขึ้นชั้นเอง อาจทำให้หนังสืออยู่ผิดที่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐนพิน จุณพวง และเสาวนีย์ ปทุมชาติ (2550: 93) พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศหาไม่พบเพราะผู้ใช้ยืมหนังสือออกนอกห้องสมุดและผู้ใช้บางคนกำลังใช้งานอยู่หรือนำไปถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด ผู้ใช้บางท่านเมื่อใช้หนังสือเสร็จแล้วจะวางไว้ตามโต๊ะนั่งอ่านแต่ผู้ใช้ประเภทนี้มีจำนวนไม่น้อยที่มักวางผิดที่ ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้งานพบรายการบรรณานุกรมแต่ไม่สามารถค้นหาตัวเล่มของสิ่งพิมพ์ที่ต้องการพบได้ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรรถสิทธิ์ กิจที่พึง (2551: 127) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับสื่อสิ่งพิมพ์หรือโสตทัศน คือ หาไม่พบ ทรัพยากรสารสนเทศวางผิดที่และไม่เป็นระเบียบ

4) หนังสือชำรุด จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาหนังสือชำรุดเนื่องจากหนังสือบางเล่มมีการใช้งานบ่อยครั้งทำให้เก่า และชำรุดฉีกขาด หรือหนังสือบางเล่มโดนกรีดมีรอยขีดเขียน หรือโดนพับจนเป็นรอย รวมไปถึงการที่สำนักหอสมุดแห่งชาติไม่อนุญาตให้ผู้ใช้บริการยืมหนังสือออกนอกห้องสมุด สามารถนั่งอ่านและถ่ายเอกสารได้อย่างเดียว ซึ่งการถ่ายเอกสารหนังสือก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้หนังสือชำรุด โดยเฉพาะหนังสือที่มีขนาดเล็กหนา อาจทำให้สันหนังสือหลุด

หน้าหนังสือขาดหายไปบางหน้า ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรทิพย์ ยิ้มวิไล (2549: 193) พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศเก่า ชำรุด ทำให้ขาดข้อมูลที่ต้องการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กนก สุขุมณี (2551: 255-256) พบว่า ปัญหาสภาพทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด คือ หนังสือและสื่อการศึกษาชำรุด ควรมีการซ่อมแซมอยู่เสมอ

1.1.2 ปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่บางคนขาดจิตบริการ จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ขาดจิตบริการ เช่น ขาดความกระตือรือร้น คุยกันเสียงดัง ไม่ค่อยยิ้ม หน้าดุ หน้าบึ้ง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤมล เกรียงเกษม และคนอื่นๆ (2555: 91) ที่พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการของแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย คือ บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่สามารถให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูล และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ พวงอก (2556: 325) ที่พบว่า ผู้ให้บริการยังขาดจิตอาสาในการให้บริการ ไม่เต็มใจให้บริการ และไม่เอาใจใส่ผู้ให้บริการเท่าที่ควร

2) เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสม จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่บางคนแต่งกายไม่เหมาะสม เช่น สวมเสื้อยืด กางเกงยีนส์ เป็นต้น ซึ่งผู้ให้บริการไม่ทราบว่าเป็นเจ้าหน้าที่ คนไหนคือเจ้าหน้าที่ คนไหนคือผู้ให้บริการ ทำให้ไม่กล้าที่จะเข้าไปสอบถามข้อมูลหรือขอใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤมล เกรียงเกษม และคนอื่นๆ (2555: 91) ที่พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการของแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ คือ บุคลากรแต่งกายไม่เหมาะสม

1.1.3 ปัญหาในการใช้อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

1) ไม่มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเรื่องไม่มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม เนื่องจากการมาใช้บริการที่สำนักหอสมุดแห่งชาติและต้องนั่งทำงานหรือนั่งอ่านหนังสือเป็นเวลานานๆ ไม่สะดวกในการที่ต้องออกไปรับประทานอาหารข้างนอกซึ่งต้องใช้เวลาในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรพรรณ กันสิงห์ (2552: 118) ที่พบว่า ห้องสมุดควรอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการโดยการบริการน้ำดื่ม ควรมีจุดบริการน้ำดื่มและภาชนะใส่น้ำให้มากกว่านี้ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วนัสสุดา ดิษยบุตร (2553: 87) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการใช้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติด้านสถานที่ คือ ไม่มีสถานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤมล เกรียงเกษม และคนอื่นๆ (2555: 91) ที่พบว่า ปัญหาด้านอาคารสถานที่ของแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ คือ ไม่มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม

2) จุดบริการเชื่อมต่อเน็ตบุ๊กมีไม่เพียงพอ จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาเรื่องจุดบริการเชื่อมต่อเน็ตบุ๊กมีไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้บริการจำนวนมากที่เข้ามาค้นคว้าข้อมูลโดยนำเน็ตบุ๊กเข้ามาใช้งาน แต่ประสบปัญหาเรื่องจุดบริการเชื่อมต่อที่ให้บริการมีจำนวนน้อย มีให้บริการเฉพาะจุด ปัจจุบันมีให้บริการ จำนวน 10 จุด ซึ่งไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้บริการในบางช่วงเวลา โดยเฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์ ทำให้ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

3) ห้องน้ำไม่สะอาด จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาห้องน้ำไม่สะอาด เก่า มีกลิ่นในบางช่วงเวลาโดยเฉพาะช่วงเวลาบ่ายซึ่งจะมีผู้บริการจำนวนมาก และบางห้องชำรุดไม่เพียงพอต่อผู้บริการ เนื่องจากสำนักหอสมุดแห่งชาติดำเนินการจ้างเหมาบริการจากหน่วยงานภายนอก สำหรับดูแลความสะอาดทั้งอาคาร โดยพนักงาน 1 คน ดูแลทำความสะอาดพื้นที่ทั้งชั้น ซึ่งประกอบด้วย ส่วนเจ้าหน้าที่ ส่วนบริการ และห้องน้ำผู้บริการ ทำให้การทำความสะอาดอาจจะไม่ทั่วถึง เนื่องจากจำนวนพนักงานน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วนัสสุดา ดิษยบุตร (2553: 87) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการใช้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติด้านสถานที่ คือ ห้องน้ำสกปรก และยังไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรทิพย์ ตรีภบุตร (2554: 70) ที่พบว่า ปัญหาในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ห้องน้ำไม่สะอาดและมีไม่เพียงพอต่อผู้บริการ

1.1.4 ปัญหาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

1) ระบบสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดแห่งชาติใช้ไม่ได้ จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาในการสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดแห่งชาติไม่ได้ ในบางช่วงเวลาทำให้ไม่สะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพราะผู้บริการบางคนจะสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่ทำงานก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการด้วยตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจุฑารัตน์ ปานผดุง (2559: 130) พบว่า การดำเนินงานที่เป็นจุดอ่อนของหน่วยงานด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ อาจเป็นเพราะผู้บริการต้องการความรวดเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ซึ่งบางครั้งระบบเครือข่ายของหน่วยงานมีความล่าช้า ทำให้ไม่สามารถรับสารสนเทศทันตามความต้องการ

2) ปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูล จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูล เนื่องจากผู้บริการอาจไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงว่าต้องการค้นเรื่องอะไร หรือไม่ทราบวิธีการค้นและการใช้คำค้นที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐนพิน ฉุนพ่วง และเสาวนีย์ ปทุมชาติ (2550: 90-91)

พบว่า การสืบค้นไม่พบข้อมูลที่ต้องการหรือข้อมูลที่ได้มีเนื้อหาไม่ตรงกับเรื่องที่ต้องการ ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากตัวผู้ทำการสืบค้น เช่น หากการสืบค้นนั้นดำเนินการโดยบรรณารักษ์ อาจเกิดข้อผิดพลาดตั้งแต่การตั้งคำถาม การตีความ หรือการแปลความหมายความต้องการของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้ทำการสืบค้นเองความผิดพลาดอาจเกิดจากการกำหนดตรรกะรูปแบบ และการใช้คำค้น การเลือกใช้ช่องทางในการสืบค้น การเลือกใช้ฐานข้อมูล ความผิดพลาดทางการพิมพ์ การใช้กฎเกณฑ์ทางไวยากรณ์หรือการปฏิบัติการอื่นๆ ที่ทำให้ระบบปฏิเสธคำสั่ง และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (2551: 77) ที่พบว่า การใช้คำที่ใช้ในการสืบค้นไม่ตรงและไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ ทำให้ผลการสืบค้นข้อมูลที่ได้รับมีเนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของวันัสสุดา ดิษยบุตร (2553: 87) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการใช้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ คือ ไม่พบหนังสือตามที่สืบค้นจากระบบและไม่ทราบวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

1.2 สภาพความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1.2.1 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายมาให้บริการ จากการวิจัยพบว่า

ผู้ให้บริการมีความต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายมาให้บริการ เช่น ตำราวิชาการ คู่มือเตรียมสอบ หนังสือที่มีเนื้อหาเฉพาะด้าน หนังสือสำหรับเด็ก เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จำเริญ น้อยโสภณ (2548: 112) พบว่า ห้องสมุดต้องจัดหาทรัพยากรที่เป็นข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูล ซีดี-รอม มากมายหลากหลายสาขาวิชาที่สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ต และทรัพยากรที่เป็นข้อมูลทางวัฒนธรรมท้องถิ่นมากขึ้น รวมทั้งทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ขนิษฐา จิตรหลัง (2549 : 234-235) พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดจัดหาหนังสือความรู้ทั่วไปประเภทสารคดีและความรู้สาขาต่างๆ หนังสือสำหรับเด็ก นวนิยาย รวมเรื่องสั้น พจนานุกรม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ขนิษฐา พนมชัยสว่าง (2553: 132) พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดจัดหาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีต่างๆ ที่เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การทำไร่ การทำสวน และความรู้ทางการเกษตร การท่องเที่ยว ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กันยา กาญจนรักษ์ (2554: 108) พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดมีหนังสือที่หลากหลายและทันสมัย ทั้งหนังสือวิชาการ หนังสือเตรียมสอบ หนังสือที่ให้ความรู้สำหรับบุคคลทั่วไป พจนานุกรมภาษาต่างประเทศและหนังสือบันเทิงมาไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ พวงอก (2556: 384) ที่พบว่าผู้ให้บริการต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้านท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นเอกสารตำราที่เป็นองค์ความรู้ทางด้านท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น

รายงานการวิจัยที่เกี่ยวกับท้องถิ่น การสกัดความรู้จากปราชญ์ชาวบ้าน การจัดแสดงศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้และเข้าใจในท้องถิ่นมีความรักและผูกพันกับท้องถิ่น

1.2.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในสำนักหอสมุดแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

1) จิตบริการ จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดแห่งชาติมีจิตบริการ เช่น มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ และรับฟังคำติชมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูติมา แก้วเกิด (2550: 82) ที่พบว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการต้องเป็นคนที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้ถ้อยคำที่น่าฟังและภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรพรรณ กันสิงห์ (2552: 119) ที่พบว่า บุคลากรห้องสมุดควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มและเป็นกันเอง เช่น ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ มีการพูดด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง ไบหนักยิ้มแย้มต่อผู้มาใช้บริการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุสัพร คุณพรม (2555: 102) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดต้องการให้บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ พวงอก (2556: 323) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าบุคลากรของห้องสมุดควรให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ควรเป็นผู้ที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา เอาใจใส่ผู้ใช้อยู่เสมอ เป็นผู้ที่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ได้ และสามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในการสืบค้นได้

2) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้เจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดแห่งชาติแต่งกายให้เหมาะสม เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นตัวแทนขององค์กรที่มีผลต่อความประทับใจอย่างชัดเจน หากผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อย และพฤติกรรมการให้บริการดี ย่อมเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูติมา แก้วเกิด (2550: 82) พบว่า ผู้ให้บริการในห้องสมุดควรมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐริดา เป็นวงศ์ (2553: 74) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดต้องแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยด้วยการใส่ชุดฟอร์มที่หน่วยงานกำหนด ควรมีเกณฑ์การประเมินการแต่งกายของเจ้าหน้าที่เป็นประจำ และให้เจ้าหน้าที่ใส่ชุดฟอร์มทุกวัน

1.2.3 การปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

1) จัดให้มีมุมอาหารว่างและน้ำดื่ม จากการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดให้มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาอ่านหนังสือหรือเข้ามาค้นคว้าข้อมูล ต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดให้มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่มไว้ให้

บริการเพื่อความสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ขนิษฐา จิตรหลัง (2549: 250) พบว่า ห้องสมุดควรจัดให้มีมุมสำหรับรับประทานอาหารเช้าและเครื่องดื่ม และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชฎาภรณ์ มูลมาก (2554: 139) พบว่า ห้องสมุดควรจัดมุมบริการน้ำดื่มสำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่ประสงค์จะใช้บริการอาหารเช้าและเครื่องดื่ม หรือประมูลร้านอาหารว่างและเครื่องดื่มในห้องสมุด เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดมีชีวิต ที่มีบรรยากาศของการเรียนรู้ โดยแบ่งพื้นที่ไว้สำหรับรับประทานอาหารเช้าอย่างเป็นสัดส่วน และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของกลุ่มผู้ใช้ในปัจจุบัน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนันต์ศักดิ์ พวงอก (2556: 323) พบว่า ห้องสมุดควรมีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เหมาะที่จะเป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ เช่น มีบริการอาหารเช้าและเครื่องดื่ม เป็นต้น

2) จัดให้มีจุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดให้มีจุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาค้นคว้าข้อมูลโดยนำอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้งานให้สำนักหอสมุดแห่งชาติ แต่ประสบปัญหาเรื่องปลั๊กไฟที่ให้บริการมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ หทัยชนก วัฒนา (2547: 136) พบว่า ด้านสถานที่และครุภัณฑ์ห้องสมุดควรจัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างพอเพียง เช่น ปลั๊กไฟ จุดเชื่อมต่อเครือข่าย สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการนำคอมพิวเตอร์ประเภทแล็ปท็อป หรือ โน้ตบุ๊ก มาใช้ในห้องสมุด ดังนั้น ครุภัณฑ์ห้องสมุดจะต้องมองไปถึงวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องด้วย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ สายไฟ สายต่อเชื่อมอุปกรณ์เครือข่ายต่างๆ ที่จะช่วยให้การทำงานเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชฎาภรณ์ มูลมาก (2554:156) พบว่า ห้องสมุดควรมีบริการยืม-คืนเต้าเสียบแบบสามขาและกุญแจล็อคคอมพิวเตอร์แบบพกพาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ที่นำคอมพิวเตอร์แบบพกพามาทำงานในห้องสมุด และเป็นการป้องกันการสูญหายด้านทรัพย์สินส่วนตัวของผู้ใช้ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2558: 82) พบว่า ห้องสมุดควรบริการปลั๊กไฟให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า

3) ความสะอาดของห้องน้ำ จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติปรับปรุงในเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ โดยให้เจ้าหน้าที่คอยดูแลความสะอาดของห้องน้ำ เช่น หมั่นดูแลพื้นห้องน้ำให้แห้งอยู่เสมอ หรือใช้น้ำยาดับกลิ่นในห้องน้ำ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราพรณ์ ดอนหัวล้อ (2550: 42) พบว่า ห้องสมุดควรจัดให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำอย่างน้อยวันละ 3 ครั้ง คือ เช้า (ก่อนเปิดบริการ) กลางวัน และเย็น เพื่อรักษาความสะอาดของห้องน้ำไม่ให้เกิดกลิ่น ซึ่งห้องน้ำนับเป็นสิ่งสำคัญด้านการอำนวยความสะดวกอย่างหนึ่ง ถ้าห้องน้ำสกปรกก็ย่อมสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้เช่นกัน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ

กนก สุขมณี (2551: 259) พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสานมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด คือ ห้องน้ำสะอาด และมีจำนวนเพียงพอ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรรถสิทธิ์ กิจที่พึง (2551: 132) พบว่า ควรมีการเพิ่มรอบในการทำความสะดวกห้องน้ำและควรมีการตกแต่งด้วยวัสดุที่เรียบง่าย และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้าลิน เทียมแก้ว (2558: 82) พบว่า ห้องสมุดควรเข้มงวดในเรื่องการรักษาความสะดวกของห้องน้ำ และบริเวณอื่นๆ

4) จัดให้มีมุมบริการสารสนเทศพิเศษ จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดให้มีมุมบริการสารสนเทศพิเศษ เนื่องจากผู้บริการมีความหลากหลายและมีความต้องการใช้บริการพื้นที่เฉพาะมากขึ้น เช่น มุมหนังสือเด็ก ห้องค้นคว้าเฉพาะบุคคล หรือห้องประชุมกลุ่มย่อย มุมสำหรับผู้พิการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ขนิษฐา จิตรหลั่ง (2549: 250) พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดจัดสถานที่โดยการจัดมุมหนังสือประเภทต่างๆ ได้แก่ สารคดี บันเทิงคดี จำแนกตามประเภท อีกทั้งควรจัดให้มีมุมสำหรับเด็ก และมุมนิทรรศการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนันต์ศักดิ์ พวงอก (2556: 390) ที่พบว่า ห้องสมุดควรมีการปรับพื้นที่ให้บริการ โดยพื้นที่ของห้องสมุดจะต้องมี 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นจุดนัดพบ ให้ผู้ใช้ได้พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้กันได้ ส่วนที่ 2 เป็นส่วนการศึกษาเพื่อความบันเทิง ให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้โดยใช้สื่อทัศนศึกษา มัลติมีเดีย ฟังเพลง ชมภาพยนตร์ ใช้อินเทอร์เน็ต และอาจจะเป็นแหล่งที่พบปะสังสรรค์กันได้ ส่วนที่ 3 เป็นส่วนสำหรับการเรียนรู้และศึกษาค้นคว้า ห้องสมุดควรจัดบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ เงียบสงบ มีห้องค้นคว้าส่วนบุคคล มีห้องประชุมกลุ่มย่อยให้ผู้ใช้ได้ทำงานร่วมกันหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน มีห้องประชุมขนาดเล็กไว้คอยจัดอบรมความรู้ด้านต่างๆ ให้แก่ผู้บริการ และทุกส่วนก็ควรมีสัญญาณ Wi-Fi ให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างทั่วถึง

1.2.4 การปรับปรุงในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

1) การสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดแห่งชาติ จากการวิจัยพบว่า ผู้บริการต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติมีการปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานให้สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภาษิณี ปานน้อย (2553: 82) พบว่า ห้องสมุดได้พัฒนาเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อ สื่อสารกับผู้ใช้ในด้านการแจ้งข่าวและกิจกรรมของห้องสมุด คู่มือการใช้งานและคู่มือการให้บริการต่างๆ ของห้องสมุด และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชฎาภรณ์ มูลมาก (2554: 116) พบว่า การบริการออนไลน์ทางเว็บไซต์ ด้านข้อมูลและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการ ในการเป็นแหล่งค้นคว้าข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางที่หลากหลายในการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกจากทุกสถานที่ในมหาวิทยาลัยเพื่อตอบสนองต่อ

ความต้องการของผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงได้เมื่อต้องการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้าลิน เทียมแก้ว (2558: 79) พบว่า เว็บไซต์ของห้องสมุดควรมีการตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งการปรับปรุงเว็บไซต์และเครื่องแม่ข่ายให้มีประสิทธิภาพการใช้งานสูงสุด ปรับปรุงคุณสมบัติของเว็บเพจให้สามารถเรียกดูได้อย่างรวดเร็วและพัฒนาให้รองรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่

2) การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูล จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติปรับปรุงการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลด้านความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูล และความรวดเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัยยศ ปานเพชร (2551: 77) ที่พบว่า ห้องสมุดควรมีการปรับปรุงคอมพิวเตอร์เพื่อให้การสืบค้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดอบรมการใช้งานข้อมูลเพื่อเพิ่มทักษะการสืบค้นอย่างถูกวิธีและมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชฎาภรณ์ มูลมาก (2554: 116) พบว่า บริการที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ได้ง่ายยิ่งขึ้น คือ ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบและทราบถึงแหล่งที่อยู่ของทรัพยากรสารสนเทศ

2. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการให้บริการสารสนเทศของ สำนักหอสมุดแห่งชาติ

สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติสามารถสรุปได้ดังนี้

1. จุดแข็ง (Strengths) ได้แก่

- 1.1 ความน่าเชื่อถือของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
- 1.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมากหลากหลายประเภทและมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์
- 1.3 มีบริการพิเศษ ได้แก่ บริการ ISBN ISSN CIP และบริการจัดแจ้งการพิมพ์
- 1.4 ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- 1.5 การคมนาคมสะดวก

2. จุดอ่อน (Weakness) ได้แก่

- 2.1 ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลไม่สะดวก
- 2.2 การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง
- 2.3 ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมหาว่างและเครื่องดื่ม จุดบริการอินเทอร์เน็ต

ไม่เพียงพอ และห้องน้ำไม่สะอาด เป็นต้น

- 2.4 งานวิชาการของสำนักหอสมุดแห่งชาติการผลิตออกมาน้อย
- 2.5 ผู้ให้บริการขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- 2.6 กฎระเบียบในการเข้าใช้บริการไม่สอดคล้องกับการให้บริการในปัจจุบัน
- 2.7 ไม่มีระบบการสมัครสมาชิก

3. โอกาส (Opportunities) ได้แก่

- 3.1 การจัดสรรงบประมาณพิเศษนอกเหนือจากงบประมาณปกติจากรัฐบาล
- 3.2 การได้รับหนังสือตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550
- 3.3 เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก
- 3.4 การสนับสนุนจากรัฐบาลในการได้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งในประเทศและ

ต่างประเทศ

4. อุปสรรค (Treats) ได้แก่

- 4.1 งบประมาณไม่เพียงพอต่อการนำมาปรับปรุงและพัฒนางานของ
- สำนักหอสมุดแห่งชาติ
- 4.2 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้บริการ

3. พัฒนากลยุทธ์การบริการของหอสมุดแห่งชาติ

การดำเนินการสนทนากลุ่มเพื่อยืนยันร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ สามารถสรุปได้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1.1 การพัฒนาสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติ เพื่อการให้บริการ เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติ ทั้งนี้เนื่องมาจากสำนักหอสมุดแห่งชาติได้รับมอบหนังสือโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 โดยพระราชบัญญัตินี้กำหนดให้ “ผู้พิมพ์สิ่งพิมพ์ซึ่งเป็นหนังสือที่ไม่ใช่หนังสือพิมพ์และพิมพ์ขึ้นในราชอาณาจักร จำนวนสองฉบับให้หอสมุดแห่งชาติภายในสามสิบวันนับแต่วันเผยแพร่” (ราชกิจจานุเบกษา. 2550: ออนไลน์) เป็นวิธีจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทำให้สำนักหอสมุดแห่งชาติแตกต่างจากห้องสมุดอื่น สอดคล้องกับแผนแม่บทส่งเสริมวัฒนธรรมการอ่านสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ของไทย พ.ศ. 2560 – 2564 (กระทรวงวัฒนธรรม. 2560: 46) ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพแหล่งเรียนรู้และสื่อการอ่านเพื่อการเรียนรู้ในแผนงานยกระดับคุณภาพหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งศูนย์กลางการให้บริการมรดกภูมิปัญญาและ

การเรียนรู้ตลอดชีวิตของชาติ โดยมีเป้าประสงค์ คือ เพื่อให้หอสมุดแห่งชาติมีบทบาทในการส่งเสริมการอ่านของคนไทยที่มีประสิทธิภาพ มีสถิติการเข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติและห้องสมุดประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสร้างสภาพแวดล้อมหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชาติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิราณุวัฒน์ ธัญญะเจริญ (2550: 33) ที่พบว่าหอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษ ได้จัดทำแผนกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่รวบรวมจากแหล่งต่างๆ เพื่อจัดเก็บและให้บริการ และเพื่อให้แน่ใจว่าทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสมบัติของชาติจะคงอยู่ตลอดไป

1.2 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก เพื่อการให้บริการที่สมบูรณ์ เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติกับหน่วยงานทั้งภายในประเทศและหอสมุดแห่งชาติทั่วโลก เพื่อการให้บริการที่สมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ หทัยชนก วัฒนา (2547: 144) พบว่าห้องสมุดต้องสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ รวมถึงกลุ่มบริหารในสถาบันมากขึ้น เนื่องจากความร่วมมือที่ดีและความสัมพันธ์ที่ดีช่วยสนับสนุนให้ห้องสมุดมีการบริการที่ดีขึ้น นอกจากความร่วมมือภายในสถาบันแล้ว ห้องสมุดจะต้องมีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดด้วยกันในด้านการลงรายการบรรณานุกรม รวมไปถึงความร่วมมือในด้านการยืมระหว่างห้องสมุด การเข้าถึงและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันของห้องสมุด โดยการเชื่อมโยงผ่านเทคโนโลยีเครือข่ายและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กอบเกียรติ ผดุงกิตติมาลย์ (2550: 23-24) พบว่า หอสมุดแห่งชาติได้มีการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดในประเทศสิงคโปร์ภายใต้โครงการโครงสร้างพื้นฐานของระบบข้อมูลแห่งชาติ ซึ่งใช้เป็นช่องทางในการนำวัสดุห้องสมุดและบริการที่อยู่ในลักษณะข้อมูลดิจิทัลมาใช้ร่วมกันระหว่างห้องสมุด และสามารถเข้าถึงได้ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ โดยห้องสมุดและศูนย์ข้อมูลประมาณ 500 แห่ง จะถูกเชื่อมโยงเข้าสู่เครือข่ายและเชื่อมต่อไปยังห้องสมุดในต่างประเทศด้วย

2. ด้านบุคลากร

2.1 การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ด้านการบริการแก่บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งการบริการเป็นสมรรถนะหลักที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนดไว้ ดังคำจำกัดความที่ว่า บริการที่ดี คือ ความตั้งใจและพยายามของข้าราชการในการให้บริการแก่ประชาชน ข้าราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2553: 11) โดยการจัดอบรมพฤติกรรมบริการแก่บุคลากรในตำแหน่งสายงานหลักและสายงานสนับสนุนของสำนักหอสมุด

แห่งชาติ สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ มีความสุภาพและเป็นมิตร ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552-2556 ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552: ออนไลน์) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพข้าราชการในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของสมรรถนะ เป้าหมาย คือ ข้าราชการในส่วนราชการต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานตามความจำเป็นและคุ้มค่า และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ พวงอก (2556: 382) ที่พบว่า กลยุทธ์ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุด มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการสารสนเทศสมัยใหม่ ทั้งสมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน โดยใช้สมรรถนะเหล่านี้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรใหม่ และประเมินความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อพัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน

2.2 การพัฒนาความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ด้านการบริการแก่บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ ได้แก่

- 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ
- 2) ด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี รวมทั้งภาษาของประเทศอาเซียน เนื่องจากสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นสมาชิกภาคีเครือข่ายความร่วมมือระดับนานาชาติ ได้แก่ การประชุมผู้อำนวยการหอสมุดแห่งชาติเอเชียและโอเชียเนีย (CDNLAO) การประชุมผู้อำนวยการหอสมุดแห่งชาติระดับนานาชาติ (CDNL) และการประชุมคณะกรรมการบริหารสภาบรรณารักษ์แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (CONSAL Executive Board) การประชุมสภาบรรณารักษ์แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (CONSAL) และการประชุมสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด (IFLA) ดังนั้นบุคลากรของสำนักหอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องพัฒนาให้มีความรู้และเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ และเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการขับเคลื่อนงานด้านมรดกวัฒนธรรมของกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม (2560ข: ออนไลน์) ที่กล่าวว่า บุคลากรกรมศิลปากรได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะตรงตามมาตรฐานของแต่ละสายงาน ตลอดจนได้รับการพัฒนาให้สามารถดำเนินงานทั้งในระดับชาติและนานาชาติได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล (2560: ออนไลน์) ยุทธศาสตร์ที่ 2 High Quality of Services พัฒนาระบบบริการสารสนเทศทางวิชาการที่เป็นเลิศ เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์หลักของมหาวิทยาลัยทั้ง

ด้านการศึกษาและการวิจัย ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้และการรู้เท่าทันสารสนเทศและสื่อดิจิทัลของคนในสังคมชุมชน โดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของผู้ใช้บริการทุกระดับเป็นสำคัญ รวมทั้งมีกลยุทธ์พัฒนาการบริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษาเรียนรู้ (Learning Support Services) ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิราณุวัฒน์ ธัญญะเจริญ (2550: 33-34) ที่พบว่า กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรหอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษ คือ การพัฒนาบุคลากรในทุกระดับให้มีความรู้และทักษะ รวมทั้งเพิ่มโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ตลอดจนการปรับปรุงสภาพการทำงานเพื่อดึงดูดคนที่มีความสามารถไว้ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กันยา กาญจนรักษ์ (2554: 108) พบว่า บุคลากรห้องสมุดควรมีความรู้ความสามารถและทักษะเกี่ยวกับงานสารสนเทศและระบบสารสนเทศ ได้แก่ ระเบียบ กฎหมาย และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับงาน ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครองของประเทศและของโลก เป็นต้น มีความสามารถทางภาษา และวิธี การสื่อสารโดยเฉพาะภาษาอังกฤษควรมีความสามารถในการสื่อสาร ถ่ายทอดข้อมูลทั้งโดยการฟัง การพูด การอ่าน การเขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 การพัฒนาพื้นที่การทำงาน (Working Space) และพื้นที่ในการเรียนรู้ (Learning Space) เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อสอดคล้องกับแผนพัฒนาหอสมุดแห่งชาติของ สำนักหอสมุดแห่งชาติ (2557ก: 11-12) แผนพัฒนาพื้นที่ โดยมีแนวคิดในการวางแผนเพื่อการปรับปรุงพื้นที่ คือ 1) ต้องสามารถปรับภาพลักษณ์หอสมุดแห่งชาติได้ดี และสร้างมิติใหม่ด้านการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ต้องสามารถบริหารจัดการพื้นที่ให้เหมาะสมกับความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศและระดับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ 3) มีการควบคุมและบริหารจัดการพื้นที่ส่วนปฏิบัติงาน และส่วนบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาให้สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของประชาชนที่มีความทันสมัยและสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทส่งเสริมวัฒนธรรมการอ่านสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ของไทย พ.ศ. 2560 – 2564 (กระทรวงวัฒนธรรม. 2560: 30-31) ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพแหล่งเรียนรู้และสื่อการอ่านเพื่อการเรียนรู้ เรื่อง ตัวชี้วัดที่ว่า 1) หอสมุดแห่งชาติและห้องสมุดทุกประเภทมีบทบาทในการส่งเสริมการอ่านของคนไทยที่มีประสิทธิภาพ 2) ประชาชนมีสถิติการเข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติและห้องสมุดทุกประเภทเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3) มีแหล่งเรียนรู้ ห้องสมุดและ/หรือมุมหนังสือในพื้นที่สาธารณะเพิ่มมากขึ้น 4) มีสื่อการอ่านทั้งในรูปแบบที่มีความหลากหลาย ทันสมัย มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยมีการกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาและยกระดับบทบาทของหอสมุดแห่งชาติ และห้องสมุดทุกประเภทให้เป็น

องค์กรที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมการอ่านด้วยการ 1) ส่งเสริมให้มีการจัดรูปแบบห้องสมุดทุกประเภทและแหล่งการอ่านที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของประชาชน 2) พัฒนาให้เป็นห้องสมุดต้นแบบเพื่อเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) พัฒนารูปแบบการบริการที่น่าดึงดูดใจ เช่น ปรับปรุงห้องสมุดและนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับห้องสมุด ขยายเวลาการให้บริการถึงเที่ยงคืนหรือตลอด 24 ชั่วโมง จัดพื้นที่ให้มีมุมพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ/หรือมีห้องประชุม และมีพื้นที่ให้บริการอาหารและน้ำดื่ม เป็นต้น และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ พวงอก (2556: 382) ที่พบว่า กลยุทธ์ในการปรับพื้นที่บริการของห้องสมุด โดยมีเป้าหมายให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ดีที่สุดของยุคใหม่ ห้องสมุดควรมีการปรับพื้นที่ในการให้บริการโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นจุดนัดพบ เป็นส่วนที่ให้ทุกคนสามารถเข้ามาพบปะพูดคุยกันได้ ส่วนที่ 2 เป็นพื้นที่การศึกษาเพื่อความบันเทิง เป็นส่วนที่ให้ผู้ใช้ได้เข้ามาเรียนรู้โดยใช้สื่อต่างๆ และส่วนที่ 3 ส่วนการเรียนรู้หรือศึกษาค้นคว้า โดยห้องสมุดควรจัดให้มีบริการสัญญาณไวไฟในทุกพื้นที่

3.2 การพัฒนาการให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology) สำหรับผู้พิการ เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการสำหรับผู้พิการ หรือผู้ที่มีความลำบาก ความขัดข้องในการใช้อุปกรณ์ หรือการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมีจุดมุ่งหมายในการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยเหลือคนพิการ หรือผู้ที่มีความลำบากในการใช้ชีวิตประจำวันตามปกติ ให้มีสิทธิเท่าเทียมคนปกติในการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ตามที่ปรากฏในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 20 ที่กล่าวว่า “คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ...” (ราชกิจจานุเบกษา. 2550: ออนไลน์) ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2559: 78) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม การกระจายการให้บริการภาครัฐทั้งด้านการศึกษา สาธารณสุขและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ครอบคลุมและทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มมีโอกาสเข้าถึงบริการของรัฐ และทรัพยากรอย่างเท่าเทียมกัน สามารถพัฒนาศักยภาพและยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยส่งเสริมและจัดหาโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมให้ประชากรกลุ่มต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงบริการของรัฐและโอกาสทางสังคมได้อย่างเท่าเทียม และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรวิภาร์ หงษ์งาม (2549: 98-103) ที่พบว่า ผู้พิการแต่ละประเภทมีความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรในการให้ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เช่น การอ่านหนังสือให้ฟัง การสื่อสารด้วยภาษามือ อักษรเบรลล์ เป็นต้น 2) ด้านอาคารสถานที่ เช่น ทางลาด ขึ้นลง ราวจับบริเวณอาคาร

ลัพท์ภายในอาคารที่มีเสียงบอกชั้นหรือมีอักษรเบรลล์ให้กดเลือกชั้น ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ
สัญลักษณ์บอกทิศทาง อักษรวิ่ง ป้ายเตือน สัญญาณไฟสีต่างๆ แสดงแทนเสียง เป็นต้น
3) ด้านเทคโนโลยีสำหรับผู้พิการ เช่น เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรม
สำหรับผู้พิการทางการเห็น เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เป็นต้น 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น อักษรเบรลล์
วีดิโอที่มีเสียงบรรยาย ซีดีรอมสำหรับคนตาบอด 5) ด้านการบริการ ต้องการให้ห้องสมุดเผยแพร่และ
ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดในรูปสื่อที่ผู้พิการเข้าถึงได้ง่ายและเปิดโอกาสให้
ผู้พิการเข้ามารับบริการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิราณวัฒน์ รัชฎะเจริญ (2550: 31-32)
ที่พบว่า หอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษ ได้จัดทำแผนกลยุทธ์เสริมสร้างประสบการณ์ของผู้รับบริการ
โดยการพัฒนาการให้บริการแก่คนพิการให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ผ่านเว็บไซต์และจัดให้มีบริการที่
เหมาะสำหรับผู้พิการภายในห้องสมุด

3.3 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้
บริการ เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อสอดคล้องกับแผนพัฒนาหอสมุดแห่งชาติของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
(2557ก: 13-15) แผนพัฒนาการบริการ โดยมีการจัดพื้นที่เฉพาะในการให้บริการข้อมูลดิจิทัลด้วย
เทคโนโลยีที่ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยการจัดบริการออนไลน์ของ
หอสมุดแห่งชาติเต็มรูปแบบ โดยเชื่อมโยงข้อมูลบรรณานุกรม และการให้บริการห้องสมุดดิจิทัลของ
หอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นระบบเดียวกัน ด้วยบริการสืบค้นจากฐานข้อมูลแหล่ง
อื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในลักษณะสืบค้นผ่านช่องทางเดียวหรือ Single Search เพื่อให้
ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลรูปแบบดิจิทัลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกเวลา ทุกสถานที่ผ่านทาง
ออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการพัฒนาโปรแกรมการใช้งานต่างๆ เพื่อการเข้าถึงข้อมูล
แบบสื่อสังคมออนไลน์ ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในสังคมสื่อออนไลน์ และซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนา
ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2559: 42-43)
ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นการพัฒนาประเทศ
ไทยที่ประชาชนทุกกลุ่ม ให้สามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากบริการต่างๆ ของรัฐผ่านเทคโนโลยี
ดิจิทัล มีการรวบรวมและแปลงข้อมูล องค์กรความรู้ของ ประเทศทั้งระดับประเทศและระดับท้องถิ่นให้
อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและนำไปใช้ ประโยชน์ได้โดยง่ายและสะดวก โดยประชาชน
มีความรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสาร และมีทักษะในการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความ
รับผิดชอบต่อสังคม และมุ่งหวังที่จะลดความเหลื่อมล้ำทางโอกาสของประชาชนที่เกิดจากการเข้าไม่ถึง
โครงสร้างพื้นฐาน การขาดความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล หรือการไม่สามารถเข้าถึง
ข้อมูลข่าวสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ พวงอก (2556:

382, 389) ที่พบว่า กลยุทธ์ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดได้ทุกสถานที่ทุกเวลา และห้องสมุดสามารถขยายบริการให้ถึงผู้ใช้ได้ทุกที่ รวมทั้งเป็นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยปรับภาพลักษณ์ของห้องสมุดให้มีความทันสมัยทั้งในด้านการบริการและทรัพยากรสารสนเทศ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรพรรณ กันสิงห์ (2552: 115) พบว่า การบริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น มีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสื่อการสอน อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ

4. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

4.1 การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดเป็นบริการที่สำคัญของห้องสมุดในยุคปัจจุบัน และเป็นอีกหนึ่งบริการที่มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้อย่างมาก เนื่องจากมีหน้าที่ต้องรับฟังและแก้ไขปัญหาจากผู้ใช้บริการ ให้คำแนะนำและตอบคำถามให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าสารสนเทศที่ตนต้องการได้ โดยการสืบค้นจากระบบฐานข้อมูลของห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าสารสนเทศที่ตนต้องการมีหรือไม่ จำนวนเท่าใด และจัดเก็บอยู่ที่ใด ให้บริการค้นหาสารสนเทศที่มีในห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การนำสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะช่วยให้ผู้ใช้บริการทราบในสิ่งที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ซึ่งปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งได้นำสื่อสังคมออนไลน์มาให้บริการ เช่น การตอบคำถามผ่านเฟซบุ๊ก แอปพลิเคชันไลน์ บริการตอบคำถามออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชฎาภรณ์ มุลมาก (2554: 116) พบว่า การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยการให้บริการทั้งทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์ และโปรแกรมสนทนาออนไลน์ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ในการค้นคว้าหาข้อมูลความรู้ต่างๆ ประกอบการค้นคว้า ทำรายงานวิจัย และแนะนำการเขียนรายการอ้างอิง การประชาสัมพันธ์การติดต่อสอบถาม เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โอซาเร และคนอื่นๆ (Osareh; et al. 2009: 221-233) พบว่า การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติอิหร่าน ยังไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร ควรมีการกำหนดรูปแบบการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัล โดยได้มีการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสม จำนวน 21 ข้อ ตามสภาพสังคม วัฒนธรรม และเงื่อนไข

ทางการเมืองในปัจจุบันมาเป็นตัวกำหนดรูปแบบการบริการ ข้อเสนอแนะในการบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติอิหร่าน ได้แก่ ควรมีการตรวจสอบ การประเมินผล และศึกษาวิจัยการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติอิหร่านอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพการบริการที่ดีขึ้น รวมทั้งการประเมินผลจากผู้ให้บริการ

4.2 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาการบริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติในรูปแบบดิจิทัลซึ่งถือว่ามีค่าสำคัญในระดับชาติ ที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาและจัดหาระบบสำหรับการจัดเก็บ ค้นคืน และสามารถเชื่อมโยงสารสนเทศทั้งรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และรูปแบบดิจิทัลเข้าไว้ด้วยกันทั้งหมด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ทันการณ์ต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ และช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัล ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า มั่นคงเทียบเท่ากับประเทศที่พัฒนาแล้ว เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาหอสมุดแห่งชาติของสำนักหอสมุดแห่งชาติ (2557ก: 14-15) แผนพัฒนาการบริการ โดยการพัฒนาระบบห้องสมุดดิจิทัล (D – Library) สำหรับการแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนระหว่างห้องสมุดต่างๆ ทั่วโลก เพื่อจัดการข้อมูลในรูปแบบห้องสมุดดิจิทัล สำหรับการจัดเก็บ การอนุรักษ์ การเผยแพร่ ข้อมูลดิจิทัลทางมรดกภูมิปัญญาและมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ ใช้ได้ในระยะยาว ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลดิจิทัลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันทีผ่านทางออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้มีการนำมามาตรฐาน OAI หรือ Open Archives Initiative Metadata Harvesting Protocol การเชื่อมโยงและใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างห้องสมุดต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งปัจจุบันหอสมุดแห่งชาติได้ใช้มาตรฐาน OAI ในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลด้านมรดกทางวัฒนธรรมระหว่างประเทศอาเซียนด้วยกัน ในโครงการ National Library Asia Pacific (NL-AP) และยังสอดคล้องกับแผนแม่บทส่งเสริมวัฒนธรรมการอ่านสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ของไทย พ.ศ. 2560 – 2564 ของกระทรวงวัฒนธรรม (2560: 31) ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์คุณภาพแหล่งเรียนรู้และสื่อการอ่านเพื่อการเรียนรู้ เรื่อง กลยุทธ์ที่ 3.1 พัฒนาและยกระดับบทบาทของหอสมุดแห่งชาติ และห้องสมุดทุกประเภทให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมการอ่าน ด้วยการส่งเสริมให้มีการจัดรูปแบบห้องสมุดทุกประเภทและแหล่งการอ่านที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของประชาชน และแหล่งความรู้สำหรับนักเขียนที่ให้ความรู้แบบร่วมสมัย ทั้งสมัยใหม่และภูมิปัญญาไทย สร้าง Digital Library เพื่อรองรับพฤติกรรมกรรมการอ่านที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคดิจิทัลและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมกรรมการอ่านมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและให้บริการห้องสมุด และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ข่าน และชีค (Khan; & Sheikh. 2017: 4-14) พบว่า หอสมุด

แห่งชาติปาก็สถาน ควรให้ความสำคัญกับการแปลงทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสำคัญและมีคุณค่าในระดับชาติเป็นดิจิทัล เช่น หนังสือหายาก เอกสารโบราณ เอกสารทางประวัติศาสตร์ สิ่งพิมพ์ของรัฐบาล รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารการประชุม บันทึกความทรงจำ บันทึกเหตุการณ์ เอกสารของบุคคลที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

4.3 การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อพัฒนาการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่อสอดคล้องกับแผนพัฒนาหอสมุดแห่งชาติของสำนักหอสมุดแห่งชาติ (2557ก: 14) แผนพัฒนาการบริการ โดยจัดให้มีจุดบริการประทับใจ (Service mind Desk) เป็นบริการสารสนเทศ ณ จุดเดียว (One stop Shopping) เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการที่มีความต้องการเร่งด่วนหรือไม่ทราบจะเริ่มต้นที่ไหน หรือต้องการจองการใช้บริการเพื่อประกันความผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิราณวัฒน์ รัชฎะเจริญ (2550: 31-32) ที่พบว่า หอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษ ได้จัดทำแผนกลยุทธ์เสริมสร้างประสบการณ์ของผู้รับบริการ โดยการปรับปรุงการให้บริการให้ง่ายต่อการใช้งาน เป็นการสร้างระบบการให้บริการเพียงจุดเดียวที่จะสามารถให้บริการได้ครบตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุดในการนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุง

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ควรมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความหลากหลาย ทันสมัย เนื้อหาครอบคลุมทุกประเภท ทุกสาขาวิชา ทุกระดับการศึกษา และควรมีการปรับปรุงหรือซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งาน คัดหนังสือเก่าล้าสมัยออก รวมทั้งพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล

1.2 ด้านบุคลากร

ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติในทุกระดับ และต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสนับสนุนบุคลากรในการเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ เช่น ทักษะการบริการเฉพาะด้าน ความรู้ทางวิชาชีพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านภาษาต่างประเทศ และจิตบริการ เป็นต้น

1.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีการปรับปรุงพื้นที่การบริการให้มีบรรยากาศผ่อนคลายมากที่สุด ซึ่งการปรับปรุงพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจะต้องสัมพันธ์กันในการใช้งาน มีความสะดวกสบายในการเข้าใช้งาน การจัดวางวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์จะต้องสอดคล้องกับสภาพการใช้งานและลักษณะการให้บริการ มีความคล่องตัวในการทำงานและเกิดประสิทธิภาพ สามารถยืดขยายและปรับเปลี่ยนขนาดได้ตามความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในแต่ละพื้นที่ สร้างบรรยากาศที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความประทับใจและทัศนคติที่ดี และมีความสอดคล้องกับแนวคิดทางสถาปัตยกรรม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุด เช่น พื้นที่สำหรับใช้เสียง มีโต๊ะเก้าอี้หลายรูปแบบ นั่งได้สบาย และมีพื้นที่สำหรับอ่านและศึกษาค้นคว้าหรือห้องสำหรับการศึกษาเดี่ยวและกลุ่ม มีจุดบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีมุมบริการพิเศษ มุมเด็ก มุมสำหรับผู้พิการ ห้องชมภาพยนตร์ เป็นต้น

1.4 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ควรมีการลดขั้นตอนให้มากที่สุด ใช้เวลาให้น้อยที่สุด ผลิตผลให้น้อยที่สุด และให้สำเร็จ ณ จุดเดียว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการติดต่องานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้เป็นที่แพร่หลาย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและลดระยะเวลาในการรอคอยในการใช้บริการให้สั้นลงอีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเพื่อติดตามและประเมินผล การนำกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2.2 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ



บรรณานุกรม

- กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม. (2554, 20 พฤษภาคม).
- ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 128 ตอนที่ 38ก. หน้า 34–35.
- กนก สุขมณี. (2551). การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- กนกอร ตักดาเดช. (2541). สภาพการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กรมศิลปากร. (2543ก). 89 ปี แห่งการสถาปนากรมศิลปากร. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- (2543ข). หอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- (2550). 96 ปี แห่งการสถาปนากรมศิลปากร. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- (2556). 102 ปี แห่งการสถาปนา กรมศิลปากร. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- (2556). วิสัยทัศน์และพันธกิจ. สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.finearts.go.th/site-.html>
- (2559). 105 ปี แห่งการสถาปนา กรมศิลปากร. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- (2560ก). 106 ปี แห่งการสถาปนา กรมศิลปากร. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- (2560ข). เป้าหมายในการขับเคลื่อนงานด้านมรดกวัฒนธรรมของกรมศิลปากร. สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน 2560, จาก <http://www.finearts.go.th/>
- (2560ค). แนวทางการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ของกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม. สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน 2560, จาก <http://www.finearts.go.th/>
- กรรวิการ์ หงส์งาม. (2549). งานวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพความต้องการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับนักศึกษาพิการในสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2560, จาก https://issuu.com/digitalthailand2016/docs/20160510_final_de_plan_complete

- กระทรวงวัฒนธรรม. (2560). *แผนแม่บทส่งเสริมวัฒนธรรมการอ่านสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ของไทย พ.ศ. 2560 – 2564*. กรุงเทพฯ: กระทรวงฯ.
- กอบเกียรติ ผดุงกิตติมาลย์. (2550). *งานวิจัย เรื่อง โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การบริหารจัดการ บทบาทและอุปสรรคในการดำเนินงานของหอสมุดแห่งชาติตามกฎหมายของประเทศ สิงคโปร์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- กันยา กาญจนรักษ์. (2554). *การใช้บริการชุมชนของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก http://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/RU.the.2011.82
- ขนิษฐา ตัณฑวิรัตน์. (2550, มกราคม-มิถุนายน). แนวคิดการบริหารจัดการและการพัฒนาห้องสมุด. *วารสารห้องสมุด*. 51(1): 1-2.
- ขนิษฐา จิตรหลัง. (2549). *ความต้องการบริการของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ขนิษฐา พนมชัยสวาง. (2553). *รูปแบบการจัดห้องสมุดประชาชนเพื่อส่งเสริมการศึกษา ตามอัยยาศัย: กรณีศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การศึกษานอกระบบ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก http://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/STOU.the.2010.46
- จันทร์รัตน์ สิริธสมจินต์; และคนอื่นๆ. (2557, มกราคม-มิถุนายน). กลยุทธ์การบริหารงาน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสู่องค์กรสมรรถนะสูง : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารห้องสมุด*. 58(1): 17-27.
- จำเรียง น้อยโสภาก. (2548). *ห้องสมุดประชาชน สังกัดกรุงเทพมหานครที่พึงประสงค์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- จิราณวัณ รัชฎญเจริญ. (2550). *รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การบริหารจัดการ บทบาท ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของหอสมุดแห่งชาติตามกฎหมายของประเทศอังกฤษ (สหราชอาณาจักร)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

- จุฑารัตน์ ปานผดุง. (2559, มกราคม-เมษายน). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของฝ่ายหอสมุดดิจิทัล เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 27(1): 123-132.
สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ชัยยศ ปานเพชร. (2551). การใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และการทำวิทยานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ชุตินา แก้วเกิด. (2550). การวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดในการบริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ชุตินา สัจจนันท์. (2549). การพัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2552). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐธิดา เปินวงศ์. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยเพาะช่าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ณัฐนพิน อนุพวง และเสาวนีย์ ปทุมชาติ. (2550). รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาสภาพการใช้และปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเพื่องานวิจัยและงานเขียนทางวิชาการของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ดรุณี ณ ลำปาง. (2555). การตลาดบริการของห้องสมุด. มนุษยศาสตร์สาร. 13(1): 75-90.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2547). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมตำราวิชาการและเอกสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธารา กนกมณี. (2534). หอสมุดแห่งชาติพัฒนาการในรอบ 86 ปี ที่ระลึกหอสมุดแห่งชาติครบรอบ 86 ปี. กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งชาติ.

- นภา มิ่งนันทน์. (2552). การพัฒนาบริการสารสนเทศออนไลน์เพื่อการวิจัย ในสาขาการบริหาร และพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- นฤมล เกรียงเกษม; และคนอื่นๆ. (2555). การศึกษาการใช้และการบริการแหล่งทรัพยากร การเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. เชียงราย: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2542). ห้องสมุดยุคใหม่กับไอที. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ดี แอล เอส.
- (2546). ทักษะการใช้ห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เอสอาร์ พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์.
- (2548). การบริหารห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เอสอาร์ พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2557). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- (2558). รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2557. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- นิพา ผลสงเคราะห์. (2551). การบริการชุมชนของห้องสมุดประชาชนจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- เนาวรัตน์ ปัญญางาม. (2543). การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ของหอสมุดแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรจง พลไชย. (2554, กรกฎาคม-ธันวาคม). มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการสารสนเทศ. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม. 1(2): 11-15.
- ปณิศา มีจินดา; และศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2554). กลยุทธ์การตลาดและการวางแผน. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

- พรทิพย์ ธรรมบุตร. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของอุทยานการเรียนรู้เทศบาลเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- พรทิพย์ ยิ้มวิไล. (2549). *การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สารสนเทศศาสตร์). นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรพรรณ กันสิงห์. (2552). *รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- พรพรรณ จันท์แดง. (2557). *ห้องสมุดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550. (2550, 18 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 124 ตอนที่ 93 ก. หน้า 1-9. สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2560, จาก <https://goo.gl/yI4POe>.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550. (2550, 27 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 124 ตอนที่ 61 ก. หน้า 8-24. สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2560, จาก http://dep.go.th/sites/default/files/files/law/37_0.pdf.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ภาษิณี ปานน้อย. (2553). *การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. *หอสมุดและคลังความรู้*. (2560). *ขั้นตอนการดำเนินงานตามเกณฑ์หมวดที่ 1 ทั่วไป การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์*. สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน 2560, จาก <http://www.li.mahidol.ac.th/greenlibrary/substance1.html>
- มารุต สิงห์โทะราช. (2552). *การใช้หลักการตลาดเพื่อส่งเสริมงานบริการของหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>

- มาลี ลำสกุล. (2555). ความรู้เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และ
การบริการสารสนเทศ* หน่วยที่ 1-8. หน้า 1-1-30. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รวิวรรณ พุ่มซ้อน. (2557). *การให้บริการสารสนเทศลักษณะพิเศษของสำนักหอสมุดแห่งชาติ*.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัชฎาภรณ์ มูลมาก. (2554). *การวางแผนกลยุทธ์การตลาดสำหรับงานบริการห้องสมุดของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ราณี จินสุทธิ. (2554). *การพัฒนาแบบการจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและ
วิชาชีพทางการศึกษา* คุรุสภา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สารสนเทศศาสตร์สาขาวิชาศิลปศาสตร์).
นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ลูกซ์, ริชาร์ด; และ คอลลิส, เดวิด เจ. (2548). *กลยุทธ์: การสร้างและการนำไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ:
เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วงจันทร์ รอดจัน. (2558, 10 กันยายน). สัมภาษณ์โดย วิทยานันท์ ลำงาม ที่ สำนักหอสมุดแห่งชาติ
- วันสสุดา ดิษยบุตร. (2553). *การใช้สำนักหอสมุดแห่งชาติเพื่อการทำวิทยานิพนธ์*. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรางคณา ผลประเสริฐ. (2558). *แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์*. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2558,
จาก <http://www.stou.ac.th/Schools/Shs/upload.pdf>
- วราพรณ์ ดอนหัวล้อ. (2550). *ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560,
จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์; และคนอื่นๆ. (2546). *การวางแผนกลยุทธ์: ศิลปะการกำหนดแผน องค์การสู่
ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- วันชัย มีชาติ. (2556). *การบริหารองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ศุภรชตรา แสนวา. (2549, มกราคม-มิถุนายน). *แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์กับห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษายุคใหม่*. *วารสารสารนิเทศ*. 13(1): 10-25.

- ศุภรชตรา แสนวา. (2555). รายงานการวิจัย เรื่อง บทบาทและความรู้ความสามารถของ
บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2555). รูปแบบของการบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ. ใน เอกสาร
การสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ หน่วยที่ 1-7. หน้า 33-65. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). ยุทธศาสตร์การพัฒนาราชการพลเรือน.
สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน 2560, จาก <http://www.ocsc.go.th>
- (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก (เผยแพร่
พ.ศ. 2553). นนทบุรี: สำนักงานฯ. สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน 2560, จาก <http://www.ocsc.go.th>
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564.
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2547). การปรับปรุงหอสมุดแห่งชาติ. สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2558,
จาก <http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3>.
- สำนักหอสมุดแห่งชาติ. (2548). 100 ปี หอสมุดแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักฯ.
- (2551). เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ. กรุงเทพฯ: สำนักฯ.
- (2552ก). คู่มือการซ่อมอนุรักษ์เอกสารต้นฉบับด้วยไมโครฟิล์ม. กรุงเทพฯ: สำนักฯ
- (2552ข). คู่มือสำรวจ จัดหา รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศเอกสารโบราณประเภทคัมภีร์
ใบลานและหนังสือสมุดไทย. กรุงเทพฯ: สำนักฯ.
- (2552ค). เทคนิคการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์. กรุงเทพฯ: สำนักฯ.
- (2552ง). แผนแม่บทสารสนเทศและการสื่อสารสำนักหอสมุดแห่งชาติ ปี 2552-2555.
กรุงเทพฯ: สำนักฯ.
- (2555). รายงานประจำปี 2554 สำนักหอสมุดแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักฯ
- (2557ก). แผนพัฒนาหอสมุดแห่งชาติ 109 ปี ขุมทรัพย์แห่งปัญญา. กรุงเทพฯ: สำนักฯ.
- (2557ข). รายงานประจำปี 2556 สำนักหอสมุดแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักฯ.
- (2558). รายงานประจำปี 2557 สำนักหอสมุดแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักฯ.
- สุกัญญา แป้นสุขเย็น. (2543). พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2547, กรกฎาคม-ธันวาคม). กลยุทธ์การพัฒนาสถาบันบริการสารสนเทศยุคใหม่. *วารสารสารนิเทศ*. 11(2): 8-38.
- สุธาณี สีนวนแก้ว. (2550, พฤษภาคม-สิงหาคม). ห้องสมุดไอทีกับการจัดการสนเทศและการจัดการความรู้. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. 18(2): 78-84.
- สุนิษา ชันนุ้ย. (2550, กันยายน-ธันวาคม). ห้องสมุดยุคใหม่ : ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์กับบทบาทใหม่ของบรรณารักษ์. *วารสารวิทยบริการ*. 18(3): 136-139.
- สุลีพร คุณพรม. (2555). การพัฒนาห้องสมุดประชาชน ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- สุวคนธ์ ศิริวงศ์วรรณ. (2544). *หอสมุดแห่งชาติ: การแบ่งส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งชาติ
- สุวรรณ อภัยวงศ์. (2543). *การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์การตลาด*. มหาสารคาม: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- หทัยชนก วัฒนา. (2547). *ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทยในทศวรรษหน้า*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- อรรถสิทธิ์ กิจที่พึง. (2551). *แนวทางการพัฒนาการจัดบริการชุมชนของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- อนันต์ศักดิ์ พวงอก. (2556). *การพัฒนากลยุทธ์การสร้างคุณค่าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. วิทยานิพนธ์ ปรัช. (สารสนเทศศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2551). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อัคราดี ทองอินทร์. (2552). *การพัฒนาบริการสารสนเทศออนไลน์เพื่อการวิจัยในสาขาวิชาพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สารสนเทศศึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Cassell , Kay Ann; & Hiremath, Uma. (2011). *Reference and Information Services in the 21st Century : an Introduction*. 2nd ed. London: Neal-Schuman Publishers.

- David, Fred R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases*. 13th ed. Boston: Prentice Hall.
- Iwhiwhu, Basil Enemute; & Okorodudu, Patience Obotayire. (2012). Public Library Information resources, Facilities, and Services: User Satisfaction with the Edo State Central Library, Benin-City, Nigeria. *Library Philosophy and Practice*. 5: 747-763. Retrieved August 5, 2015, from <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1821&context=libphilprac>
- Johnson, G.; & Scholes, K. (2008). *Exploring Corporate Strategy*. 8th ed. London: Pearson Education.
- Hunter, David. (2009). Development of strategic performance information at the National Library of Scotland. *Performance Measurement and Metrics*. 10(2), 142-150. Retrieved November 25, 2017, from http://www.isast.org/proceedingsQQML2009/PAPERS_PDF.pdf
- Khan, Noor Mustafa; & Sheikh, Rafia A. (2017). National Library of Pakistan (NLP): An Analysis. *Pakistan Library & Information Science Journal*. 48(1): 4-14. Retrieved November 25, 2017, from <http://web.b.ebscohost.com>
- Mairaj, Ijaz Mairaj; & Naseer, Mirza Muhammad. (2013, December). Library Services and User Satisfaction in Developing Countries: a Case Study. *Health Information & Libraries Journal*. 30(4): 318-326. Retrieved August 5, 2015, from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/hir.12038/full>
- Osareh, Farideh; et al. (2009). A digital reference desk for the National Library of Iran: A prototype based on content analysis of the digital reference desks of the world's national libraries. *Reference Services Review*. 37(2), 221-233. Retrieved November 25, 2017, from http://www.fosareh.net/fa/files/pdf/A_digital.pdf
- Porter, M. E. (1985). *The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.
- Stueart, Robert D.; & Moran, Barbara B. (2002). *Library and Information Center Management*. 6th ed. Colorado: Libraries Unlimited.

- Wade, Martyn. (2013). Re-inventing the library: The role of strategic planning, marketing and external relations, and shared services at the National Library of Scotland. *Library Review*. 62(1/2), 59-66. Retrieved November 25, 2017, from <https://www.emeraldinsight.com>
- Wheelen, Thomas L.; & Hunger, J. David. (2012). *Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability*. 13th ed. Boston: Pearson Education.
- Zarei, Hajar; & Abazari, Zahra. (2011). A study of web-based services offered by Asian national libraries. *The Electronic Library*. 29(6), 841-850. Retrieved November 25, 2017, from <https://www.emeraldinsight.com>





แบบสัมภาษณ์

สภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้ใช้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยจัดแบ่งคำสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แนวคำถามการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

- 1.1 ชื่อ – สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....
- 1.2 เพศ.....อายุ.....
- 1.3 ระดับการศึกษา.....
- 1.4 อาชีพ.....
- 1.5 สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา.....
- 1.6 ความถี่และช่วงเวลาของการเข้าใช้บริการ.....
- 1.7 วันที่สัมภาษณ์.....สถานที่.....

ส่วนที่ 2 แนวคำถามการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

1. ปัญหาในการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

1.1 ท่านประสบปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในสำนักหอสมุดแห่งชาติอย่างไร

.....

.....

.....

1.2 ท่านประสบปัญหาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดแห่งชาติอย่างไร

.....

.....

.....

1.3 ท่านประสบปัญหาในการใช้อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของ
สำนักหอสมุดแห่งชาติอย่างไร

.....

.....

.....

1.4 ท่านประสบปัญหาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
อย่างไร

.....

.....

.....

2. ความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

2.1 สำนักหอสมุดแห่งชาติควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในสำนักหอสมุดแห่งชาติควรปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างไร

.....

.....

.....

2.3 สำนักหอสมุดแห่งชาติควรปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างไร

.....

.....

.....

2.4 สำนักหอสมุดแห่งชาติควรปรับปรุงในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาววิภาณันท์ ลำงาม
 วันเดือนปีเกิด 17 ตุลาคม 2524
 ตำแหน่งหน้าที่ บรรณารักษ์ปฏิบัติการ
 สถานที่ทำงาน สำนักหอสมุดแห่งชาติ
 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล
 เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543 มัธยมศึกษาตอนปลาย
 จาก โรงเรียนมัธยมตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี
 พ.ศ. 2547 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
 (เกียรตินิยมอันดับ 2)
 จาก สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี
 พ.ศ. 2560 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสารนิเทศศึกษา
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ