

## **การพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ<sup>1</sup>**

Development of Information Service Strategy of the National Library of Thailand

**วิภาณันท์ ลำงาม<sup>2</sup>**

Wiphanan Lamngam

**สมชาย วรรณญาณุไกร<sup>3</sup>**

Somchai Warunyanugrai

**ศุภรชตรา แสนวา<sup>4</sup>**

Sumattra Saenwa

---

<sup>1</sup> บทความจากปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2560; Article from Master's thesis in Information Studies, Srinakharinwirot University in academic year 2017

<sup>2</sup> นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Master's degree student in Information Studies, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: joyjab17@gmail.com

<sup>3</sup> รองศาสตราจารย์ โปรแกรมสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Associate Professor, Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: somchaiw@g.swu.ac.th

<sup>4</sup> ประ.ด., อาจารย์ประจำ โปรแกรมสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Lecturer, Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: sumattra@g.swu.ac.th

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการ และพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 20 คน และผู้ให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 15 คน โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจงผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัญหาของผู้ใช้บริการ คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ขาดเจ้าหน้าที่ขาดจิตบริการ และแต่งกายไม่เหมาะสม ไม่มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ และห้องน้ำไม่สะอาด ไม่สามารถสืบค้นผ่านเว็บไซต์ไม่ได้ ส่วนความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่มีจิตบริการและแต่งกายเรียบร้อย มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ความสะอาดของห้องน้ำ มุมบริการสารสนเทศพิเศษ และสืบค้นผ่านเว็บไซต์ได้สะดวก

2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศพบว่า 1) จุดแข็ง คือ ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย มีบริการพิเศษ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และการคมนาคมสะดวก 2) จุดอ่อน คือ การเข้าถึงข้อมูลไม่สะดวก การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน กฎระเบียบในการเข้าใช้บริการไม่เหมาะสม 3) โอกาส คือ การได้รับงบประมาณพิเศษ การได้รับหนังสือตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและ 4) อุปสรรค คือ งบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนาของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

3. กลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ การพัฒนาให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติเพื่อการให้บริการ การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก การพัฒนาสมรรถนะความรู้ และทักษะด้านการบริการแก่บุคลากร การพัฒนาพื้นที่การทำงานและพื้นที่ในการเรียนรู้ การให้บริการเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล และการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

## Abstract

This research aims to study problems and 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 as well through qualitative research. The methods used in the study are interviews and group discussions. The twenty key informants include the users coming to the National Library and fifteen staff members. The results are as follows:

1. According to the problems of the users, it reveals that the information resources are insufficient, out of date, cannot be found or damaged, some of the staff lacked service mind and dressed in improper outfits, lacked a snacks and drinks corner, not enough notebook connection points and the restrooms are not clean, users are unable to access online catalogues and information resources in the database. The needs of the users show that the wide range of information resources are required, there are service minded staff and dressed in a proper

outfit, provide a snacks and drinks corner and also a laptop connection point, improving the restrooms' cleanliness, providing a special resources service corner, and improving ability of the National Library website and database.

2. An analysis of the internal and external environment, it is found that 1) strengths – the wide range of information resources, the special services, free of charge service and location convenience; 2) weaknesses – inaccessibility to information, lack of public relations and facilities, library staff lack the expertise, out of date library regulation; 3) opportunities – the allocation of special budgets, regarding the acquisition under the Registration Act of 2007, and cooperation network; 4) obstacles – inadequate budgets to improve and develop the work of the National Library.

3. The information services strategy of the National Library are as follows: developing the national information resource collection, enhancing library networking on library resources with external organizations to complement the services provided, developing personnel's service knowledge and skill, developing working and learning spaces and technology services for the disabled as well as social media for reference service, developing digital information resources and integrated single point service.

**คำสำคัญ:** กลยุทธ์การบริการ, การบริการสารสนเทศ, สำนักหอสมุดแห่งชาติ

**Keywords:** Information service strategies, Information services, National library of Thailand

## บทนำ

สำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการผู้ใช้โดยไม่จำกัดอายุ เพศ การศึกษา เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม มีหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. 2554 คือ ดำเนินการสำรวจ จัดหา รวบรวม จัดเก็บ และสงวนรักษามรดกภูมิปัญญาด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในรูปของสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารโบราณ ให้บริการและส่งเสริมการอ่าน ศึกษา ค้นคว้า และวิจัยแก่ประชาชนเพื่อให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นศูนย์ประสานงานระบบสารสนเทศทางวิชาการแห่งชาติ เป็นศูนย์วารสารระหว่างชาติแห่งประเทศไทย ศูนย์กำหนดเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือและวารสาร ศูนย์กำหนดรายละเอียดทางบรรณานุกรมของหนังสือที่จัดพิมพ์ในประเทศ เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนและยืมสิ่งพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติ เป็นคลังสิ่งพิมพ์ของชาติ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการพิมพ์ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดแจ้งการพิมพ์ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (“Ministerial Regulations Division of the Fine Arts Department Ministry of Culture, B.E. 2554”, 2011, pp. 34-35)

การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย บริการสืบค้นข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ผ่านระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ต บริการหนังสือทุกสาขาวิชา บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลา บริการสื่อโสตทัศน์ บริการค้นคว้าหนังสือตัวเขียนและจารึก บริการหนังสือหายาก และบริการสิ่งพิมพ์ภาษาจีน (National Library of Thailand, 2014, p. 2) นอกจากนี้สำนักหอสมุดแห่งชาติได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุง

ทั้งด้านอาคารสถานที่และการให้บริการ ตั้งแต่พุทธศักราช 2509 โดยได้รับอนุมัติให้ก่อสร้างอาคารสำนักหอสมุดแห่งชาติ บนถนนสามเสน และได้ดำเนินภารกิจในการพัฒนาสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด สืบเนื่องจากมติที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2547 และคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบตามที่นายกรัฐมนตรีเสนอการปรับปรุงการบริหารจัดการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ทั้งส่วนของระบบการจัดเก็บหนังสือและเอกสารข้อมูลต่าง ๆ โดยอาจนำเทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลสมัยใหม่มาใช้เพื่อลดพื้นที่ในการจัดเก็บ และระบบการให้บริการซึ่งควรให้ประชาชนผู้สนใจ ตลอดจนนักเรียนนักศึกษาทั้งหลายสามารถค้นคว้าข้อมูล หรือขอยืม/ส่งคืนหนังสือได้อย่างสะดวกรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลของสำนักหอสมุดแห่งชาติกับห้องสมุดอื่นด้วย ต่อมากระทรวงวัฒนธรรมได้มอบหมายให้กรมศิลปากรโดยสำนักหอสมุดแห่งชาติปรับปรุงการบริหารจัดการสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยมอบหมายให้จัดทำแผนแม่บทพัฒนาสำนักหอสมุดแห่งชาติ คือ การก่อสร้างและการปรับปรุงอาคาร การปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ พื้นที่ปฏิบัติงาน การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขยายเครือข่ายการให้บริการทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ การพัฒนาบุคลากรและโครงสร้างสำนักหอสมุดแห่งชาติให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (National Library of Thailand, 2012, pp. 55-56)

ปัจจุบันสภาพการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมีผลอย่างมากต่อห้องสมุด เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้จากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ โดยไม่ต้องมาห้องสมุดและไม่ต้องผ่านกระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุดที่ยุ่งยากและล่าช้า หากห้องสมุดไม่มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนการให้บริการ ตลอดจนพัฒนาความรู้ความสามารถ ห้องสมุดอาจถูกมองข้าม ถูกลดบทบาทลง และหมดความสำคัญไปในที่สุด ในขณะที่ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการมีมากขึ้น ทั้งเนื้อหา รูปแบบการนำเสนอ และการนำไปใช้ได้ทันที ดังนั้นห้องสมุดต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Khanith Tantiwirat, 2007, p. 2) ห้องสมุดจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับกระบวนการกลไกและพัฒนาบุคลากรการบริหารให้สามารถปรับตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว การกำหนดกลยุทธ์และวางแผนทางการดำเนินงานจะทำให้บุคลากรขององค์กรรู้ว่าต้องทำอะไรเพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกลยุทธ์การบริการ ได้แก่ บุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ สถานที่และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Junrat Sitthisomjin, Soodjai Thanapaisal, Kanokom Somprach, & Suravee Rongraung. 2014, p. 20)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติพบว่า มีการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ได้แก่ งานวิจัยของ กนกอร ศักดาเดช (Kanok-on Sakdodate, 1998, pp. 135-138) พรทิพย์ ยิ้มวิไล (Pornthip Yimvilai, 2006, pp. 190-198) และวันัสสุดา ดิษยบุตร (Wanassuda Disyabutra, 2010, pp. 86-88) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ คุณภาพไม่ดี ไม่ชัดเจน เนื่องจากสำนักหอสมุดแห่งชาติไม่อนุญาตให้ยืมสิ่งพิมพ์ ผู้ใช้จึงมีความต้องการในการถ่ายสำเนาสูง นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องความล่าช้าในการออกให้บริการของหนังสือวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศเก่า ขำรด ทำให้ขาดข้อมูลที่ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่มีความหลากหลาย เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนน้อยและไม่พบหนังสือตามที่สืบค้นจากระบบ บรรยายภาคไม่มีความทันสมัย จำนวนที่นั่งไม่เพียงพอและผู้ใช้บริการคอยเสียดัง รวมทั้งระเบียบและขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยาก

จากการสัมภาษณ์หัวหน้ากลุ่มบริการทรัพยากรสารสนเทศ (Wongchan Rodjeen, personal communication, September 10, 2015) สภาพการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการที่ยังประสบปัญหาในหลายด้าน เห็นได้จากข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมาเกี่ยวกับปัญหาในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติซึ่งยังไม่ได้รับการแก้ไข ได้แก่ การให้

บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่รับฝากของ เจ้าหน้าที่ประจำห้องบริการ เป็นต้น การปรับปรุงสภาพแวดล้อม ความสะอาดของห้องน้ำ ระบบคอมพิวเตอร์ เวลาในการเปิดบริการ รวมไปถึงหลักเกณฑ์การเข้าใช้บริการ ที่ต้องมีการแลกบัตรประจำตัวประชาชนทุกครั้งที่ในการยืมหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์เพื่อนำไปถ่ายเอกสารหรือการเข้าใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์ ซึ่งจากสภาพปัญหาและข้อร้องเรียนที่กล่าวมา สำนักหอสมุดแห่งชาติควรมีการปรับปรุงและปรับแนวคิดการให้บริการตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกและความก้าวหน้าของสำนักหอสมุดแห่งชาติในประเทศต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังไม่เคยมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักหอสมุดแห่งชาติจะต้องมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการอย่างมีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งการกำหนดทิศทางของกลยุทธ์การบริการนั้นหอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และหน้าที่ความรับผิดชอบ ยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดแห่งชาติ และยุทธศาสตร์กรมศิลปากร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
3. เพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติจากวัตถุประสงค์ข้อ 1 และข้อ 2

### กรอบความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกลยุทธ์ แนวคิดห้องสมุดยุคใหม่ จากนั้นศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ และนำมากำหนดกรอบในการพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการพัฒนสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติ เป็นแหล่งศูนย์กลางการให้บริการมรดกภูมิปัญญาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชาติ รวมทั้งส่งเสริมการอ่านของคนไทยที่มีประสิทธิภาพ
2. ด้านบุคลากร เป็นการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ให้มีจิตบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตร ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถให้บริการที่เกินความคาดหวังรวมถึงการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ เป็นต้น
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการพัฒนาพื้นที่ให้บริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เช่น การปรับภาพลักษณ์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ การบริหารจัดการพื้นที่ให้เหมาะสมกับความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศ และระดับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ เป็นต้น เพื่อพัฒนาให้สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งการอ่านที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของประชาชนที่มีความทันสมัยและสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง
4. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการพัฒนาการบริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อช่วยในการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ และหอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาคเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยแบ่งการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ

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

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ แบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลหลักและส่วนที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้บริการ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 20 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า บันทึกข้อมูลด้วยการจดบันทึกประเด็นสำคัญ และบันทึกคำสัมภาษณ์โดยใช้เครื่องบันทึกเสียง รวมทั้งประเมินข้อคำถามให้ครอบคลุมและไม่ซ้ำคำตอบ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการถอดเทปการสัมภาษณ์จากที่บันทึกแบบคำต่อคำแล้วนำมาจัดพิมพ์ด้วยโปรแกรมประมวลผลคำ เพื่อถอดคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหาในรูปแบบแฟ้มเอกสาร โดยแยกตามข้อคำถาม และตรวจสอบเนื้อหาไปพร้อมกันเพื่อหาประเด็นที่ไม่ชัดเจนต้องดำเนินการสัมภาษณ์เพิ่ม และนำไปปรับปรุงการสัมภาษณ์ในครั้งถัดไป

### ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 8 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงานขึ้นไป จำนวน 2 คน บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 3 คน

2. ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ กรอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการสนทนากลุ่มผู้ให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 8 คน ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการสนทนากลุ่ม คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ และประสานงานขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลหลักให้ทราบถึงกำหนดการพร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ และทำความเข้าใจก่อนที่จะเข้าร่วมสนทนากลุ่ม จากนั้นดำเนินการสนทนากลุ่ม โดยผู้ให้ข้อมูลหลักวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยถอดเทปเมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบคำต่อคำ และพิมพ์ข้อมูลแยกตามสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่าน จากนั้นผู้วิจัยได้ใช้เทคนิค TOWS Matrix เพื่อวิเคราะห์ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ และนำเสนอในรูปแบบตาราง

### ขั้นตอนที่ 3 พัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ให้บริการทุกระดับ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ให้บริการ จำนวน 11 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่ม จำนวน 1 คน ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 1 คน บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 2 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการ จำนวน 1 คน

ผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 1 คน และผู้ให้บริการ จำนวน 3 คน

2. ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการสนทนากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 11 คน ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการสนทนากลุ่ม คือ การวิเคราะห์ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยใช้เทคนิค TOWS Matrix เพื่อวิเคราะห์ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ จากนั้นดำเนินการสนทนากลุ่มโดยการวิเคราะห์และยืนยันร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยพิจารณาและยืนยันร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักได้วิเคราะห์ร่างกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

### สรุปผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า
  - 1.1 สภาพปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ ไม่ทันสมัย ไม่พบทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการและชำรุด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บางคนขาดจิตบริการ เช่น ขาดความกระตือรือร้น คุยกันเสียงดัง ไม่ค่อยยิ้ม หน้าดูหน้าบึ้ง เป็นต้น และเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสม ด้านการใช้อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ไม่มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่มีเพียงพอ และห้องน้ำไม่สะอาด ส่วนด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ระบบสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดแห่งชาติใช้ไม่ได้ และปัญหาการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูล
  - 1.2 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายมาให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีจิตบริการ และการแต่งกายเหมาะสม ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ จัดให้มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม มีจุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ความสะอาดของห้องน้ำ และมีมุมบริการสารสนเทศพิเศษ ส่วนด้านการปรับปรุงการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ความสะอาดในการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดแห่งชาติ และการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูล
2. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า
  - 2.1 จุดแข็ง (Strengths) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมาก หลากหลายประเภทและมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ มีบริการพิเศษ ได้แก่ บริการ ISBN, ISSN, CIP และบริการจัดแจ้งการพิมพ์ผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และการคมนาคมสะดวก
  - 2.2 จุดอ่อน (Weakness) ได้แก่ ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลไม่สะดวกการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม จุดบริการอินเทอร์เน็ตไม่มีเพียงพอ ห้องน้ำไม่สะอาด เป็นต้น งานวิชาการของสำนักหอสมุดแห่งชาติการผลิตออกมาน้อย ผู้ให้บริการขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน กฎระเบียบในการเข้าใช้บริการไม่สอดคล้องกับการให้บริการในปัจจุบัน และไม่มีระบบการสมัครสมาชิก
  - 2.3 โอกาส (Opportunities) ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณพิเศษนอกเหนือจากงบประมาณปกติจากรัฐบาล การได้รับหนังสือตามพระราชบัญญัติแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และการสนับสนุนจากรัฐบาลในการได้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.4 อุปสรรค (Treats) ได้แก่ งบประมาณไม่เพียงพอต่อการนำมาปรับปรุงและพัฒนาางานของสำนักหอสมุดแห่งชาติ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้บริการ

### 3. กลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การพัฒนาสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติ เพื่อการให้บริการ และการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอกเพื่อการให้บริการที่สมบูรณ์

3.2 ด้านบุคลากร ได้แก่ การพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการแก่บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติ และการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการบริการแก่บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติ

3.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การพัฒนาพื้นที่การทำงาน (Working space) และพื้นที่ในการเรียนรู้ (Learning space) การพัฒนาการให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive technology) สำหรับผู้พิการ และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ

3.4 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ และการพัฒนาการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service)

## อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติพบประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติประสบปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากสำนักหอสมุดแห่งชาติต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการทุกประเภทและมีความต้องการที่หลากหลาย ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาอาจจะไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งหนังสือที่ให้บริการอยู่บนชั้นมีทั้งหนังสือใหม่และหนังสือเก่าที่มีอายุเกิน 10 ปี และอยู่ระหว่างการสำรวจหนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรทิพย์ ยิ้มวิไล (Pornthip Yimvilai, 2006, p. 193) ที่พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่มีความหลากหลาย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิพา ผลสงเคราะห์ (Nipa Phonsongkroh, 2008, p. 124) ที่พบว่าปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีสภาพเก่ามีเนื้อหาไม่ทันสมัยและไม่ทันเหตุการณ์ นอกจากนี้พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประสบปัญหาไม่พบทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ และหนังสือชำรุด เนื่องจากหนังสือบางเล่มมีคนใช้งานอยู่ และบางเล่มมีการใช้งานบ่อยครั้งทำให้เก่า ชำรุด ฉีกขาด รวมไปถึงการที่สำนักหอสมุดแห่งชาติไม่อนุญาตให้ผู้ใช้บริการยืมหนังสือออกนอกห้องสมุด สามารถนั่งอ่านหรือถ่ายเอกสารได้อย่างเดียว ซึ่งการถ่ายเอกสารก็เป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้หนังสือชำรุด โดยเฉพาะหนังสือที่มีขนาดเล่มหนา อาจทำให้สันหนังสือหลุด หน้าหนังสือขาดหายไปบางส่วน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐนพิน จุฑนพวง และเสาวณีย์ ปทุมชาติ (Natnaphin Chunpoung & Sawanee Patoomchart, 2007, p. 93) ที่พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศหาไม่พบเพราะผู้ใช้ยืมหนังสือออกนอกห้องสมุด และผู้ใช้บางคนกำลังใช้งานอยู่ หรือนำไปถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของกนก สุขมณี (Kanok Sukmanee, 2008, pp. 255–256) ที่พบว่า ปัญหาสภาพทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด คือ หนังสือชำรุด ซึ่งควรมีการซ่อมแซมอยู่เสมอ

ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติประสบปัญหาเจ้าหน้าที่บางคนขาดจิตบริการ เช่น ขาดความกระตือรือร้น ไม่ยิ้ม หน้าดุ หน้าบึ้ง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ พวงอก (Anansak Phuangok, 2013, p. 325) ที่พบว่า ผู้ให้บริการยังขาดจิตอาสาในการให้บริการไม่เต็มใจให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และไม่เอาใจใส่ผู้ใช้บริการเท่าที่ควร นอกจากนี้



พบว่า เจ้าหน้าที่บางคนแต่งกายไม่เหมาะสม เช่น สวมเสื้อยืดกางเกงยีนส์ เป็นต้น ซึ่งผู้ให้บริการไม่ทราบว่าคนไหนคือเจ้าหน้าที่ คนไหนคือผู้ให้บริการ ทำให้ไม่กล้าเข้าไปสอบถามข้อมูลหรือขอใช้บริการ

ผู้ให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติประสบปัญหาด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุดแห่งชาติพบว่า ไม่มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม เนื่องจากผู้ให้บริการต้องนั่งทำงานหรือนั่งอ่านหนังสือเป็นเวลานานจึงกระหายน้ำ และไม่สะดวกในการที่ต้องออกไปหาน้ำดื่มข้างนอกสำนักหอสมุดแห่งชาติซึ่งทำให้เสียเวลา ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของพรพรรณ กันสิงห์ (Pornpan Kansing, 2009, p.118) ที่พบว่า หอสมุดควรอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ควรมีจุดบริการน้ำดื่มและภาชนะใส่น้ำให้เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของวันัสสุดา ดิษยบุตร (Wanassuda Disyabutra, 2010, p. 87) ที่พบว่า หอสมุดไม่มีสถานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ให้บริการประสบปัญหาเรื่องจุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็ไม่มีเพียงพอ เนื่องจากเน็ตบุ๊กเป็นอุปกรณ์ที่พกพาง่าย ทำให้ผู้ให้บริการสามารถทำงานนอกสถานที่ได้อย่างสะดวก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงนำเน็ตบุ๊กเข้ามาค้นคว้าข้อมูลและต้องการปลั๊กไฟในกรณีที่มีเน็ตบุ๊กหมด จึงทำให้จุดบริการเชื่อมต่อเน็ตบุ๊กภายในห้องสมุดที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ

ผู้ให้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติประสบปัญหาในการสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดแห่งชาติไม่ได้ในบางช่วงเวลาทำให้ไม่สะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต้องการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งเป็นแหล่งรวมบรรณานุกรมของหนังสือที่จัดพิมพ์ในประเทศ (“Ministerial Regulations Division of the Fine Arts Department Ministry of Culture, B.E. 2554”, 2011. p. 34) ประกอบกับผู้ให้บริการบางคนต้องการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่ทำงานก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการที่สำนักหอสมุดแห่งชาติ จึงทำให้จรรยาข้อมูลของเครื่องแม่ข่ายฐานข้อมูลของสำนักหอสมุดแห่งชาติในบางช่วงเวลามีจำนวนมาก การเข้าถึงข้อมูลจึงล่าช้าและหากใช้เวลานานมากระบบจะตัดการเชื่อมต่อ จึงทำให้ผู้ใช้ค้นข้อมูลไม่ได้ ต้องเริ่มต้นใหม่ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของจุฑารัตน์ ปานผดุง (Jutarat Panphadung, 2016, p. 130) พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการความรวดเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ซึ่งบางครั้งระบบเครือข่ายของหน่วยงานมีความล่าช้า หรือขัดข้องทำให้ไม่สามารถสืบค้นสารสนเทศได้และสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐนพิน จุนพวง และเสาวนีย์ ปทุมชาติ (Natnaphin Chunpoung & Sawanee Patoomchart, 2007, pp. 90-91) พบว่า การสืบค้นไม่พบข้อมูลที่ต้องการหรือข้อมูลที่เดิมเนื้อหาไม่ตรงกับเรื่องที่ต้องการ ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากตัวผู้ทำการสืบค้น อาจเกิดจากการกำหนดตรรกะ รูปแบบการใช้คำค้น การเลือกใช้ช่องทางในการสืบค้น การเลือกใช้ฐานข้อมูล ความผิดพลาดทางการพิมพ์ และการใช้กฎเกณฑ์ทางไวยากรณ์หรือการปฏิบัติการอื่นๆ ที่ทำให้ระบบปฏิเสธคำสั่ง

ผู้ให้บริการต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายมาให้บริการ เช่น ตำราวิชาการ คู่มือเตรียมสอบ หนังสือที่มีเนื้อหาเฉพาะด้าน หนังสือสำหรับเด็ก เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกันยา กาญจนรักษ์ (Kanya Kanjanarak, 2011, p. 108) พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดมีหนังสือที่หลากหลายและทันสมัย ทั้งหนังสือวิชาการ หนังสือเตรียมสอบ หนังสือที่ให้ความรู้สำหรับบุคคลทั่วไปประเภทสารคดีและความรู้สาขาต่างๆ หนังสือสำหรับเด็ก นวนิยาย รวมถึงเรื่องสั้น พจนานุกรมภาษาต่างประเทศ หนังสือพิมพ์ และนิตยสารมาไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ

ผู้ให้บริการต้องการให้เจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดแห่งชาติมีจิตบริการ เช่น มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ และรับฟังคำติชมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนันต์ศักดิ์ พวงอก (Anansak Phuangok, 2013, p. 323) ที่พบว่า บรรณารักษ์ผู้ให้บริการต้องสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ ควรให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ใช้ถ้อยคำที่น่าฟังและเข้าใจง่ายและควรเป็นผู้ที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา นอกจากนั้นพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้เจ้าหน้าที่แต่งกายให้เหมาะสม เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นตัวแทนขององค์กรที่มีผลต่อความประทับใจอย่างชัดเจน

หากผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อย และมีพฤติกรรมทำให้บริการที่ดีย่อมเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐธิดา เป็นวงศ์ (Nuttapida Peinwong, 2007, p. 74) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย อีกทั้งหน่วยงานควรมีการกำหนดชุดฟอร์มและมีเกณฑ์การประเมินการแต่งกายของเจ้าหน้าที่เป็นประจำ

ผู้ใช้บริการต้องการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดให้มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาอ่านหนังสือหรือเข้ามาค้นคว้าข้อมูล ต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดให้มีมุมอาหารว่างและเครื่องดื่มไว้ให้บริการเพื่อความสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของรัชฎาภรณ์ มูลมาก (Ratchadaporn Moonmark, 2011, p. 139) พบว่า ห้องสมุดควรจัดมุมบริการน้ำดื่มสำหรับผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะใช้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มหรือจัดให้มีร้านอาหารว่างและเครื่องดื่มในห้องสมุด เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดมีชีวิต โดยแบ่งพื้นที่ไว้สำหรับรับประทานอาหารอย่างเป็นสัดส่วน ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติต้องการให้มีจุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาค้นคว้าข้อมูลโดยนำโน้ตบุ๊กเข้ามาใช้งานในสำนักหอสมุดแห่งชาติ แต่ประสบปัญหาเรื่องปลั๊กไฟที่ให้บริการมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของหทัยชนก วัฒนา (Hataichanok Watana, 2004, p. 136) พบว่า ห้องสมุดควรจัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างพอเพียง เช่น ปลั๊กไฟจุดเชื่อมต่อเครือข่ายสำหรับผู้ที่ต้องการนำโน้ตบุ๊กมาใช้ในห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติต้องการให้มีการปรับปรุงด้านความสะอาดของห้องน้ำ โดยให้เจ้าหน้าที่คอยดูแลความสะอาดของห้องน้ำ ดูแลพื้นที่ห้องน้ำให้แห้งอยู่เสมอ และใช้น้ำยาดับกลิ่นในห้องน้ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรพจน์ ดอนหัวล่อ (Varaporn Donhualor, 2007, p. 42) พบว่า ห้องสมุดควรจัดให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำอย่างน้อยวันละ 3 ครั้ง คือ เช้า (ก่อนเปิดบริการ) กลางวัน และเย็น เพื่อรักษาความสะอาดของห้องน้ำไม่ให้ส่งกลิ่น อีกทั้งพบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักหอสมุดแห่งชาติมีมุมบริการสารสนเทศพิเศษ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความหลากหลายและมีความต้องการใช้บริการพื้นที่เฉพาะมากขึ้น เช่น มุมหนังสือเด็ก ห้องค้นคว้าเฉพาะบุคคล หรือห้องประชุมกลุ่มย่อย มุมสำหรับผู้พิการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนันต์ศักดิ์ พวงอก (Anansak Phuangok, 2013, p. 390) ที่พบว่า ห้องสมุดควรมีการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการโดยพื้นที่ของห้องสมุดจะต้องมี 3 ส่วน คือ ส่วนจุดนัดพบให้ผู้ใช้ได้พบปะ แลกเปลี่ยนความรู้กันได้ ส่วนการศึกษาเพื่อความบันเทิงให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้โดยใช้สื่อสโตนทัศน์ศึกษา มัลติมีเดีย ฟังเพลง ชมภาพยนตร์ ใช้อินเทอร์เน็ต และเป็นแหล่งที่พบปะสังสรรค์กันได้ และส่วนสำหรับการเรียนรู้และศึกษาค้นคว้า ห้องสมุดควรจัดบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้มีห้องค้นคว้าส่วนบุคคลมีห้องประชุมกลุ่มย่อยให้ผู้ใช้ได้ทำงานร่วมกันหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และควรมีสัญญาณไวไฟให้บริการด้วย

ผู้ใช้บริการต้องการด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยให้สำนักหอสมุดแห่งชาติปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานให้สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของนลิน เทียมแก้ว (Namlin Teamkaew, 2015, p. 79) ที่พบว่า ห้องสมุดควรมีการตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งการปรับปรุงเว็บไซต์และเครื่องมือข่ายให้มีประสิทธิภาพการใช้งานสูงสุด ปรับปรุงคุณสมบัติของเว็บไซต์ให้สามารถเรียกดูได้อย่างรวดเร็วและพัฒนาให้รองรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติต้องการให้มีการปรับปรุงระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลในด้านความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลและความรวดเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชัยยศ ปานเพชร (Chaiyot Panpet, 2008, p. 77) ที่พบว่า ห้องสมุดควรมีการปรับปรุงคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลเพื่อเพิ่มทักษะการสืบค้นอย่างถูกวิธีและมีประสิทธิภาพ

2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติ พบประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ การพัฒนาสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติเพื่อ

การให้บริการเป็นกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อรองรับการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นคลังทรัพยากรสารสนเทศของชาติ เนื่องจากสำนักหอสมุดแห่งชาติได้รับมอบหนังสือตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 โดยพระราชบัญญัตินี้กำหนดให้ “ผู้พิมพ์ส่งสิ่งพิมพ์ซึ่งเป็นหนังสือที่ไม่ใช่หนังสือพิมพ์และพิมพ์ขึ้นในราชอาณาจักรจำนวนสองฉบับให้สำนักหอสมุดแห่งชาติภายในสามสิบวันนับแต่วันเผยแพร่” เป็นวิธียุทธศาสตร์ทรัพยากรสารสนเทศที่แตกต่างจากห้องสมุดอื่น ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทส่งเสริมวัฒนธรรมการอ่านสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ของไทย พ.ศ. 2560-2564 (Ministry of Culture, 2017, p. 46) ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพแหล่งเรียนรู้และสื่อการอ่านเพื่อการเรียนรู้ ในแผนงานยกระดับคุณภาพสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งศูนย์กลางการให้บริการมรดกภูมิปัญญาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชาติ โดยมีเป้าประสงค์คือ เพื่อให้สำนักหอสมุดแห่งชาติมีบทบาทในการส่งเสริมการอ่านของคนไทยที่มีประสิทธิภาพ มีสถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติและห้องสมุดประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสร้างสภาพแวดล้อมสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชาติ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิราวุธ ธีญญะเจริญ (ChiranuwatThanyacharoen, 2007, p. 33) ที่พบว่า หอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษได้จัดทำแผนกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่รวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจัดเก็บและให้บริการ และเพื่อให้แน่ใจว่าทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสมบัติของชาติจะคงอยู่ตลอดไป

การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอกเพื่อการให้บริการที่สมบูรณ์เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติกับหน่วยงานทั้งภายในประเทศและหอสมุดแห่งชาติทั่วโลกเพื่อการให้บริการที่สมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกอบเกียรติ ผดุงกิตติมาลย์ (Kobkiat Padungkittimal, 2007, pp. 23-24) ที่พบว่าหอสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ได้มีการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดในประเทศภายใต้โครงการโครงสร้างพื้นฐานของระบบข้อมูลแห่งชาติ ซึ่งใช้เป็นช่องทางในการนำวัสดุห้องสมุดและบริการที่อยู่ในลักษณะข้อมูลดิจิทัลมาใช้ร่วมกันระหว่างห้องสมุด และสามารถเข้าถึงได้ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ โดยห้องสมุดและศูนย์ข้อมูลประมาณ 500 แห่ง ถูกเชื่อมโยงเข้าสู่เครือข่ายและเชื่อมต่อไปยังห้องสมุดในต่างประเทศด้วย

2.2 ด้านบุคลากร การพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการแก่บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งการบริการเป็นสมรรถนะหลักที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนดไว้ ดังคำจำกัดความที่ว่า บริการที่ดี คือ ความตั้งใจและพยายามของข้าราชการในการให้บริการแก่ประชาชน ข้าราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดอบรมพฤติกรรมบริการแก่บุคลากรในตำแหน่งสายงานหลักและสายงานสนับสนุนของสำนักหอสมุดแห่งชาติ สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ มีความสุภาพและเป็นมิตร ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552-2556 ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (Office of the Civil Service Commission, 2009) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพข้าราชการในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของสมรรถนะ เป้าหมาย คือ ข้าราชการในส่วนราชการต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานตามความจำเป็นและคุ้มค่า

การพัฒนาความรู้และทักษะด้านการบริการแก่บุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ ได้แก่ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ 2) ด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี เป็นต้น รวมทั้งภาษาของประเทศอาเซียน และเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการขับเคลื่อนงานด้านมรดกวัฒนธรรมของกรมศิลปากร (Fine Arts Department, 2017) ที่กล่าวว่า บุคลากรกรมศิลปากรได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถและทักษะตรงตามมาตรฐานของแต่ละสายงาน ตลอดจนได้รับการพัฒนาให้สามารถดำเนิน

งานทั้งในระดับชาติและนานาชาติได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราวุฒน์ ธัญญะเจริญ (Chiranuwat Thanyacharoen, 2007, pp. 33-34) ที่พบว่ากลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติประเทศไทย อังกฤษ คือ การพัฒนาบุคลากรในทุกระดับให้มีความรู้และทักษะ รวมทั้งเพิ่มโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ตลอดจน การปรับปรุงสภาพการจ้างงานเพื่อดึงดูดคนที่มีความสามารถไว้

2.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การพัฒนาพื้นที่การทำงานและพื้นที่ในการเรียนรู้ เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อสอดคล้องกับแผนแม่บทส่งเสริมวัฒนธรรมการอ่านสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ของไทย พ.ศ. 2560-2564 (Ministry of Culture, 2017, pp. 30-31) ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุกระดับคุณภาพแหล่งเรียนรู้และสื่อการเรียนรู้เพื่อการเรียนรู้ในครัวเรือน สำนักหอสมุดแห่งชาติและห้องสมุดทุกประเภทมีบทบาทในการส่งเสริมการอ่านของคนไทยที่มีประสิทธิภาพ มีแหล่งเรียนรู้ ห้องสมุดและ/หรือมุมหนังสือในพื้นที่สาธารณะเพิ่มมากขึ้น โดยมีการกำหนดเป็นกลยุทธ์การพัฒนาและยกระดับบทบาทของสำนักหอสมุดแห่งชาติและห้องสมุดทุกประเภทให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมการอ่านด้วยการพัฒนารูปแบบการบริการที่น่าดึงดูดใจ เช่น ปรับปรุงห้องสมุดและน่านวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับห้องสมุด ขยายเวลาการให้บริการถึงเที่ยงคืนหรือตลอด 24 ชั่วโมง จัดพื้นที่ให้มีมุมพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ/หรือมีห้องประชุม และมีพื้นที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

การพัฒนาการให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการสำหรับผู้พิการ หรือผู้ที่มีความลำบาก ความขัดข้องในการใช้อุปกรณ์ หรือการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมีจุดมุ่งหมายในการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยเหลือคนพิการ หรือผู้ที่มีความลำบากในการใช้ชีวิตประจำวัน ให้มีสิทธิเท่าเทียมคนปกติในการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ตามที่ปรากฏในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 (*Persons with Disabilities Act, B.E. 2550*, 2007) มาตรา 20 ที่กล่าวว่า “คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ” และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของกรรวิภา หงษ์งาม (Gunvipa Hongngam, 2006, pp. 98-103) ที่พบว่าผู้พิการต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรในการให้ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เช่น การอ่านหนังสือให้ฟัง การสื่อสารด้วยภาษามือ อักษรเบรลล์ เป็นต้น 2) ด้านอาคารสถานที่ เช่น ทางลาดขึ้นลง ราวจับบริเวณอาคาร ลิฟต์ภายในอาคารที่มีเสียงบอกชั้นหรือมีอักษรเบรลล์ให้กดเลือกชั้น ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ สัญลักษณ์บอกทิศทาง อักษรวิ่ง ป้ายเตือน สัญญาณไฟสีต่าง ๆ แสดงแทนเสียง เป็นต้น 3) ด้านเทคโนโลยีสำหรับผู้พิการ เช่น เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมสำหรับผู้พิการทางการเห็น เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เป็นต้น 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น อักษรเบรลล์ วีดิโอที่มีเสียงบรรยาย ซีดีรอมสำหรับคนตาบอด 5) ด้านการบริการ ต้องการให้ห้องสมุดเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดในรูปสื่อที่ผู้พิการเข้าถึงได้ง่ายและเปิดโอกาสให้ ผู้พิการเข้ามาใช้บริการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิราวุฒน์ ธัญญะเจริญ (Chiranuwat Thanyacharoen, 2007, pp. 31-32) ที่พบว่า หอสมุดแห่งชาติประเทศไทยอังกฤษ ได้จัดทำแผนกลยุทธ์เสริมสร้างประสบการณ์ของผู้รับบริการ โดยการพัฒนาการให้บริการแก่คนพิการให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ผ่านเว็บไซต์และจัดให้มีบริการที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการภายในห้องสมุด

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการเป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้น เพื่อสอดคล้องกับแผนพัฒนาหอสมุดแห่งชาติของสำนักหอสมุดแห่งชาติ (National Library of Thailand, 2014, pp. 13-15) แผนพัฒนาการบริการโดยมีการจัดพื้นที่เฉพาะในการให้บริการข้อมูลดิจิทัลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยการจัดบริการออนไลน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติเต็มรูปแบบโดยเชื่อมโยงข้อมูลบรรณานุกรม และการให้บริการห้องสมุดดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นระบบเดียวกัน ด้วยบริการสืบค้นจากฐานข้อมูลแหล่งอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศในลักษณะสืบค้นผ่าน Single Search เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลรูปแบบ

ดิจิทัลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทุกเวลา ทุกสถานที่แบบออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการพัฒนาโปรแกรมการใช้งานต่าง ๆ เพื่อการเข้าถึงข้อมูลแบบสื่อสังคมออนไลน์ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information and Communication Technology, 2016, pp. 42-43) ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นการพัฒนาประเทศไทยที่ประชาชนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการต่าง ๆ ของรัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล มีการรวบรวมและแปลงข้อมูล องค์ความรู้ของประเทศทั้งระดับประเทศและระดับท้องถิ่นให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยง่ายและสะดวก

2.4 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดเป็นบริการที่สำคัญของห้องสมุดในยุคปัจจุบัน และมีความใกล้ชิดกับผู้ใช้อย่างมาก เนื่องจากมีหน้าที่ต้องรับฟังและแก้ไขปัญหาจากผู้ใช้บริการ ให้คำแนะนำและตอบคำถามให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าสารสนเทศที่ตนต้องการได้โดยการสืบค้นจากระบบฐานข้อมูลของห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าสารสนเทศที่ตนต้องการมีหรือไม่จำนวนเท่าใด และจัดเก็บอยู่ที่ใดให้บริการค้นหาสารสนเทศที่มีในห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การนำสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจะช่วยให้ผู้ใช้บริการทราบในสิ่งที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งปัจจุบันห้องสมุดหลายแห่งได้นำสื่อสังคมออนไลน์มาให้บริการ เช่น การบริการตอบคำถามผ่านเฟซบุ๊ก ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โอซारेห์ บิกเดลี แมนซาวรี และคาล์เซ (Osareh, Bigdeli, Mansouri & Khasseh, 2009, pp. 221-233) พบว่า หอสมุดแห่งชาติอิหร่านควรกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัล โดยกำหนดตามสภาพสังคม วัฒนธรรม และเงื่อนไขทางการเมืองในปัจจุบัน ข้อเสนอแนะในการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติอิหร่าน ได้แก่ ควรมีการตรวจสอบ การประเมินผล และศึกษาวิจัยการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติอิหร่านอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพการบริการที่ดีขึ้น รวมทั้งมีการประเมินผลจากผู้ใช้บริการ

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาการบริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติในรูปแบบดิจิทัลซึ่งถือว่ามีค่าความสำคัญในระดับชาติที่จำเป็น ต้องมีการพัฒนาและจัดหาระบบสำหรับการจัดเก็บ ค้นคืน และสามารถเชื่อมโยงสารสนเทศทั้งรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และรูปแบบดิจิทัลเข้าไว้ด้วยกันทั้งหมด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ และช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัล ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้ามั่นคงเทียบเท่ากับประเทศที่พัฒนาแล้ว เพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทส่งเสริมวัฒนธรรมการอ่านสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ของไทย พ.ศ. 2560-2564 ของกระทรวงวัฒนธรรม (Ministry of Culture, 2017, p. 31) ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพแหล่งเรียนรู้และสื่อการอ่านเพื่อการเรียนรู้ การพัฒนาและยกระดับบทบาทของสำนักหอสมุดแห่งชาติและห้องสมุดทุกประเภทให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมการอ่านด้วยการส่งเสริมให้มีการจัดรูปแบบห้องสมุดทุกประเภทและแหล่งการอ่านที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของประชาชน และแหล่งความรู้สำหรับนักเขียนที่ให้ความรู้แบบร่วมสมัย ทั้งสมัยใหม่และภูมิปัญญาไทย สร้างห้องสมุดดิจิทัลเพื่อรองรับพฤติกรรมกรรมการอ่านที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคดิจิทัลและเทคโนโลยี รวมทั้งสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมกรรมการอ่านมาประยุกต์ในการพัฒนาและให้บริการห้องสมุด และยังคงสอดคล้องกับผลการวิจัยของข่านและชีค (Khan & Sheikh, 2017) พบว่า หอสมุดแห่งชาติปากีสถานให้ความสำคัญกับการแปลงทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสำคัญและมีคุณค่าในระดับชาติให้เป็นดิจิทัล เช่น หนังสือหายาก เอกสารโบราณเอกสารทางประวัติศาสตร์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารการประชุม บันทึกความทรงจำ บันทึกเหตุการณ์ เอกสาร

ของบุคคลที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรเป็นกลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อพัฒนาการบริการของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการที่มีความต้องการเร่งด่วนหรือไม่ทราบจะเริ่มต้นที่ไหน หรือต้องการจองการใช้บริการเพื่อประกันความผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิราณุวัฒน์ ธิญญะเจริญ (Chiranuwat Thanyacharoen, 2007, pp. 31-32) ที่พบว่า หอสมุดแห่งชาติประเทศอังกฤษจัดทำแผนกลยุทธ์เสริมสร้างประสบการณ์ของผู้รับบริการ โดยการปรับปรุงการให้บริการให้ง่ายต่อการใช้งาน เป็นการสร้างระบบการให้บริการเพียงจุดเดียวที่จะสามารถให้บริการได้ครบตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุดแห่งชาติ

1. ควรมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย ทันสมัย เนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา ทุกระดับการศึกษา และควรมีการปรับปรุงหรือซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งาน คัดหนังสือเก่าล้าสมัยออก รวมทั้งพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล

2. ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสำนักหอสมุดแห่งชาติในทุกระดับและต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสนับสนุนบุคลากรในการเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะการบริการเฉพาะด้าน ความรู้ทางวิชาชีพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านภาษาต่างประเทศ จิตบริการ เป็นต้น

3. ควรมีการปรับปรุงพื้นที่การบริการให้มีบรรยากาศผ่อนคลายมากที่สุดซึ่งการปรับปรุงพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต้องสัมพันธ์กันในการใช้งาน การจัดวางอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ต้องสอดคล้องกับสภาพการใช้งานและลักษณะการให้บริการ มีความคล่องตัวในการทำงานและเกิดประสิทธิภาพสามารถขยายและปรับเปลี่ยนขนาดได้ตามความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในแต่ละพื้นที่ สร้างบรรยากาศที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความประทับใจและทัศนคติที่ดี โดยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทางสถาปัตยกรรมและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด เช่น พื้นที่สำหรับใช้เสียง มีโต๊ะเก้าอี้หลายรูปแบบที่นั่งได้สบาย มีพื้นที่สำหรับอ่านและศึกษาค้นคว้าหรือห้องสำหรับการศึกษาเดี่ยวและกลุ่ม มีจุดบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีมุมบริการพิเศษ มุมสำหรับเด็ก มุมสำหรับผู้พิการ ห้องชมภาพยนตร์ เป็นต้น

4. การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ควรมีการลดขั้นตอนให้มากที่สุด ใช้เวลาให้น้อยที่สุด ผิดพลาดน้อยที่สุด และให้สำเร็จครบถ้วนที่จุดให้บริการจุดใดจุดหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการติดต่องานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ให้เป็นที่แพร่หลาย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและลดระยะเวลาในการรอคอยในการใช้บริการให้สั้นลง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเพื่อติดตามและประเมินผลการนำกลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติทั้ง 4 ด้านไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนากลยุทธ์การบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดแห่งชาติทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

## เอกสารอ้างอิง

- Anansak Phuangkok. (2013). *Strategic development for value creation of Rajabhat University Libraries* (Doctoral dissertation). KhonKaen University, KhonKaen, Thailand. (In Thai)
- Chaiyot Panpet. (2008). *Information use for research studies and thesis writing of graduate students, Burapha University*. Chonburi: Central Library, Burapha University. (In Thai)
- Chiranuwat Thanyacharoen. (2007). *Research report on the structure, authority and management of role and obstacles in the operation of the Library of Congress in England (UK)*. Bangkok: Office of the Council of State. (In Thai)
- Fine Arts Department. (2017). *The goal of the cultural heritage of the Department of Fine Arts, Ministry of Culture*. Retrieved from <http://www.finearts.go.th>
- Gunvipa Hongnang. (2006). *A study on situation and need of access technology and library service for persons with disability in Academic Resources Center at Rajabhat Institute SuanDusit*. Bangkok: Special Education Program, Suan Dusit Rajabhat University. (In Thai)
- Hataichanok Watana. (2004). *Academic libraries in Thailand in the next decade* (Master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Junrat Sitthisomjin, Soodjai Thanapaisal, Kanokom Somprach, & Suravee Rongraung. (2014, January-June). A high performance organization: Case study of Khon Kaen University. *T.L.A. Bulletin*, 58(1), 17-27. (In Thai)
- Jutarat Panphadung. (2016, January-April). User expectations and satisfaction of library services at John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, Pattani Campus. *Academic Services Journal, Prince of Songkla University*, 27(1), 123-132. (In Thai)
- Kanok Sukmanee. (2008). *A study of the users of the Bangkok Metropolitan Public Library, Khlongsarn District* (Master's thesis). Thammasat University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Kanok-on Sakdadata. (1998). *The library usage of National Library users* (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Kanya Kanjanarak. (2011). *The community services utilization by users of Bangkok Metropolitan Administration public libraries* (Master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Khan, N. M., & Sheikh, R. A. (2017). National Library of Pakistan (NLP): An analysis. *Pakistan Library & Information Science Journal*, 48(1), 4-14.
- Khanith Tantiwirat. (2007, January-June). Concepts of management and development of libraries. *T.L.A. Bulletin*, 51(1), 1-2. (In Thai)

- Kobkiat Padungkittimal. (2007). *The structure, authority and management of roles and obstacles in the operation of the National Library of Law Of Singapore*. Bangkok: Office of the Council of State. (In Thai)
- Ministerial Regulations Division of the Fine Arts Department, Ministry of Culture, B.E. 2554. (2011, May 20). *Ratchakitchanubeksa*. (Vol. 128, Section 38ko, pp. 34–35). (In Thai)
- Ministry of Culture. (2017). *Master Plan for Promoting Reading Culture in Thai Society of Learning, 2017–2021*. Bangkok: Author. (In Thai)
- Ministry of Information and Communication Technology. (2016). *Digital Economy and Social Development Plan 2016*. Bangkok: Author. Retrieved from [https://issuu.com/digitalthailand2016/docs/20160510\\_final\\_de\\_plan\\_complete](https://issuu.com/digitalthailand2016/docs/20160510_final_de_plan_complete)
- Namlin Teamkaew. (2015). *A study of satisfaction with the quality of information services of Academic Resource Center, Mahasarakham University in 2014*. Mahasarakham: Academic Resource Center, Mahasarakham University. (In Thai)
- National Library of Thailand. (2012). *Annual report 2012 National Library of Thailand*. Bangkok: Author. (In Thai)
- National Library of Thailand. (2014). *National Library of Thailand Development Plan 109 years of the treasures of wisdom*. Bangkok: Author. (In Thai)
- Natnaphin Chunpoung, & Sawanee Patoomchart. (2007). *A study of conditions and problems of using library information resources for conducting research and academic works encountered by instructors and personnel of King Mongkut's University of Technology North Bangkok*. Bangkok: King Mongkut's University of Technology North Bangkok. (In Thai)
- Nipa Phonsongkroh. (2008). *Community services provided by public libraries in Nakhon Pathom Province* (Master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Nuttapida Peinwong. (2007). *A study of the satisfaction of library users at Rajamangala University of Technology Rattanakosin* (Master's thesis). Naresuan University, Phitsanulok, Thailand. (In Thai)
- Office of the Civil Service Commission. (2009). *Civilian development strategy*. Retrieved from <http://www.ocsc.go.th>
- Osareh, F., Bigdeli, Z., Mansouri, A., & Osareh, F., Bigdeli, Z., Mansouri, A., & Akbar Khasseh, A. (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 from [http://www.fosareh.net/fa/files/pdf/A\\_digital.pdf](http://www.fosareh.net/fa/files/pdf/A_digital.pdf)



- 
- Pornpan Kansing. (2009). *The desirable Central Library services model of South East Asia University* (Master's thesis). Bansomdejchaopraya Rajabhat University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Persons with disabilities act, B.E. 2550* (2007). Retrieved from <http://dep.go.th/sites/default/files/files/news/2.pdf>
- Pornthip Yimvilai. (2006). *The use of the National Library* (Master's thesis). Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand. (In Thai)
- Ratchadaporn Moonmark. (2011). *Marketing strategic planning for library services of the Office of Academic Resources and Information Technology, Chiang Mai Rajabhat University* (Master' thesis). Chiang Mai University, Chiang Mai, Thailand. (In Thai)
- Varaporn Donhualor. (2007). *Students' satisfaction with the service of Office of Academic Resource and Information Technology* (Master's thesis). Chandrakasem Rajabhat University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Wanassuda Disyabutra. (2010). *The use of the National Library for the writing of theses* (Master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand. (In Thai)