

การใช้และปัญหาการใช้บริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ¹

Usage and Problems Using Ancient Document Services in National Library of Thailand

ทรายทอง อุ๋นหนังกาศ ²

Saithong Unnankat

ศุภรรษตรา แสนวา ³

Sumattra Saenwa

สมรรัช สหพงศ์ ⁴

Somrux Sahapong

¹ บทความจากปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:
Article from Master's thesis in Information Studies, Srinakharinwirot University

² นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:
Master's Degree student in Information Studies, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University,
E-mail:ouna2102@gmail.com

³ ประ.ด., อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Lecturer in Information Studies Program, Faculty of Humanities,
Srinakharinwirot University, E-mail: umattra@g.swu.ac.th

⁴ ประ.ด., ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการศึกษาและวิจัย คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล:
Associate Dean for Education and Research, Faculty of Medicine, Ramathibodi Hospital,
Mahidol University, E-mail: somrux.sah@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และปัญหาการใช้บริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้ให้บริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 23 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ไม่มีโครงสร้าง พบผลการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริการที่ใช้ส่วนใหญ่ผู้ใช้มีบริการนั่งอ่านและคัดลอกข้อมูลจากเอกสารโบราณ บริการถ่ายสำเนาเอกสารโบราณ และบริการตอบคำถาม และช่วยการศึกษาค้นคว้า 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ส่วนใหญ่ผู้ใช้มีการใช้หนังสือสมุดไทยและคัมภีร์โบราณ อยู่ช่วงระหว่างสมัยรัชกาลที่ 3 ถึง รัชกาลที่ 5 3) ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ผู้ใช้ใช้เพื่อประกอบการทำงานและการศึกษาค้นคว้า 4) ด้านเครื่องมือในการสืบค้น ผู้ใช้ใช้บัตรรายการและสมุดทะเบียนในการสืบค้นข้อมูลเอกสารโบราณ และ 5) ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ผู้ใช้มีการใช้ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก สำนักหอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารโบราณ แหล่งสารสนเทศทางออนไลน์และแหล่งสารสนเทศบุคคล

2. ผู้ให้บริการมีการจัดบริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย 5 ด้าน 1) ด้านการบริหารจัดการเอกสารโบราณ ได้แก่ นโยบายการบริการ กฎระเบียบ ข้อบังคับและแนวปฏิบัติ บุคคลผู้ให้บริการ และสถานที่สภาพแวดล้อมการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ ได้แก่ จารึก คัมภีร์โบราณ และหนังสือสมุดไทย 3) ด้านการจัดหมวดหมู่เอกสารโบราณ สำนักหอสมุดแห่งชาติมีการพัฒนาระบบการจัดหมวดหมู่เอกสารโบราณขึ้นใช้เฉพาะภายในสำนักหอสมุดแห่งชาติเท่านั้น 4) ด้านการบริการเผยแพร่ ได้แก่ บริการถ่ายสำเนาเอกสารโบราณ บริการไมโครฟิล์ม บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้เอกสารโบราณ บริการให้ความรู้และฝึกอบรม และบริการนำชม ในส่วนการสงวนรักษาเอกสารโบราณได้มีการใช้ความรู้ของนักภาษาโบราณและผู้ให้บริการ และ 5) ด้านเครื่องมือช่วยสืบค้น ได้แก่ บัตรรายการและสมุดทะเบียน

3. ปัญหาของผู้ใช้บริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับและแนวปฏิบัติ และด้านเครื่องช่วยในการสืบค้น ส่วนปัญหาของผู้ให้บริการเอกสารโบราณ ได้แก่ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านเครื่องมือช่วยสืบค้น ด้านการบริการเผยแพร่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

Abstract

The purposes of this study were to study the problems related to using ancient document services at National Library of Thailand. The qualitative research method chosen was in-depth interviewing. Semi-structured interviews were conducted to collect the data from twenty-three users and service staff in National Library of Thailand.

1. Users with access to ancient documents service at National of Thailand assemble five included 1) usage service – most users read and handwritten data from the ancient documents, photocopying service and reference service 2) usage resources – most users with access to Thai book and palm-leaf manuscripts in King Rama III to King Rama IV era 3) usage objective – used to work and studying 4) search tools – users with access to catalogue cards and register and 5) usage information sources – users with access to Thai book and inscription service room at National Library of Thailand, library and ancient document of department, online

resources and person resources

2. Service staff managed services to the ancient document at National Library of Thailand include 1) ancient document management include service policies, rules regulations and guidelines, service staff and place service environment and facilities 2) service resources include inscription, Thai book and palm-leaf manuscripts 3) ancient document classification found that National Library of Thailand has developed a dedicated system 4) ancient document services include photocopying service; microfilm service; reference service; ancient documents instruction, training and tour; ancient documents preservation for the philologist ancient and the users 5) search tools include catalogue cards and register.

3. This study also identified some barriers encountered by ancient document users included the following: rules and regulations, search tools; and service staff included the following: service staff, search tools, services and facilities.

คำสำคัญ: เอกสารโบราณ การใช้บริการ สำนักหอสมุดแห่งชาติ

Keywords: Ancient document, Usage services, National Library of Thailand,

บทนำ

เอกสารโบราณเป็นเอกสารมรดกความทรงจำที่แสดงซึ่งถึงความหลากหลายทางด้านอารยธรรมและวัฒนธรรมอันเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาสังคมในปัจจุบันและอนาคตด้วยความแตกต่างของประชากรของโลก ภาษา และวัฒนธรรมที่สำคัญต่อการดูแลรักษาไว้เพื่อให้สามารถสืบทอดแก่บรรพชนในอนาคตได้เรียนรู้ ดังนั้นองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลรักษาปกป้องเอกสารมรดกความทรงจำเหล่านั้นให้คงสภาพในปัจจุบันได้ รวมถึงเนื้อหาหรือวัสดุที่ใช้บันทึกที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ (Maenmes Chavalit, 2011, pp. 2-26; Naruemon Ratsasuk, 2012, pp. 3-12; Office of International Relations, 2014; Prachark Wattananusit, 2011, pp. 17-27) ในส่วนของประเทศไทย เอกสารโบราณเป็นวัตถุโบราณตามพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 ซึ่งถือเป็นสมบัติของชาติ โดยมี สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากรเป็นหน่วยงานรับผิดชอบดูแล (“Phraratchabanyat boransathan boranwatthu...”, 1992, p. 12)

สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งสารสนเทศระดับชาติมีหน้าที่สำคัญด้านการสำรวจ จัดทำ รวบรวม จัดเก็บและสงวนรักษามรดกภูมิปัญญาของชาติ ทรัพยากรสารสนเทศประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารโบราณ ได้ให้บริการและส่งเสริมการอ่านการศึกษาค้นคว้าวิจัยสำหรับประชาชน (“Kotkrasuang baeng suan ratchakan kromsinlapakon...”, 2011, pp. 35-36) ในส่วนของเอกสารโบราณได้มอบหมายให้กลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึกเป็นผู้รับผิดชอบดูแล เริ่มดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2448 ทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญประกอบด้วยหนังสือสมุดไทย คัมภีร์ใบลาน และจารึก เอกสารโบราณเหล่านี้มีคุณค่าทางด้านมรดกวัฒนธรรมของมนุษยชาติและถือเป็นหลักฐานสำคัญขั้นต้นทางด้านประวัติศาสตร์ ด้วยคุณสมบัติเฉพาะที่บ่งชี้ในด้านลักษณะทางกายภาพ กรรมวิธีการผลิต รวมถึงเนื้อหา ภาษา ตัวอักษร และเรื่องราวที่น่าสนใจแสดงให้เห็นถึงภูมิปัญญาของบรรพชนที่สร้างสรรค์เอกสารโบราณเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อใช้บันทึก

เรื่องราวเหตุการณ์และความรู้ที่เกิดขึ้นในช่วงสมัยนั้น ๆ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญและประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยในปัจจุบันด้วย (National Library of Thailand, 2009, pp. 81, 87; Sahoo, Sahoo, Mohanty, & Dash, 2013; Somsuang Phruekun, 2011, pp. 1-6 - 1-11; Tulaphon Saenpron, 2011, p. 54)

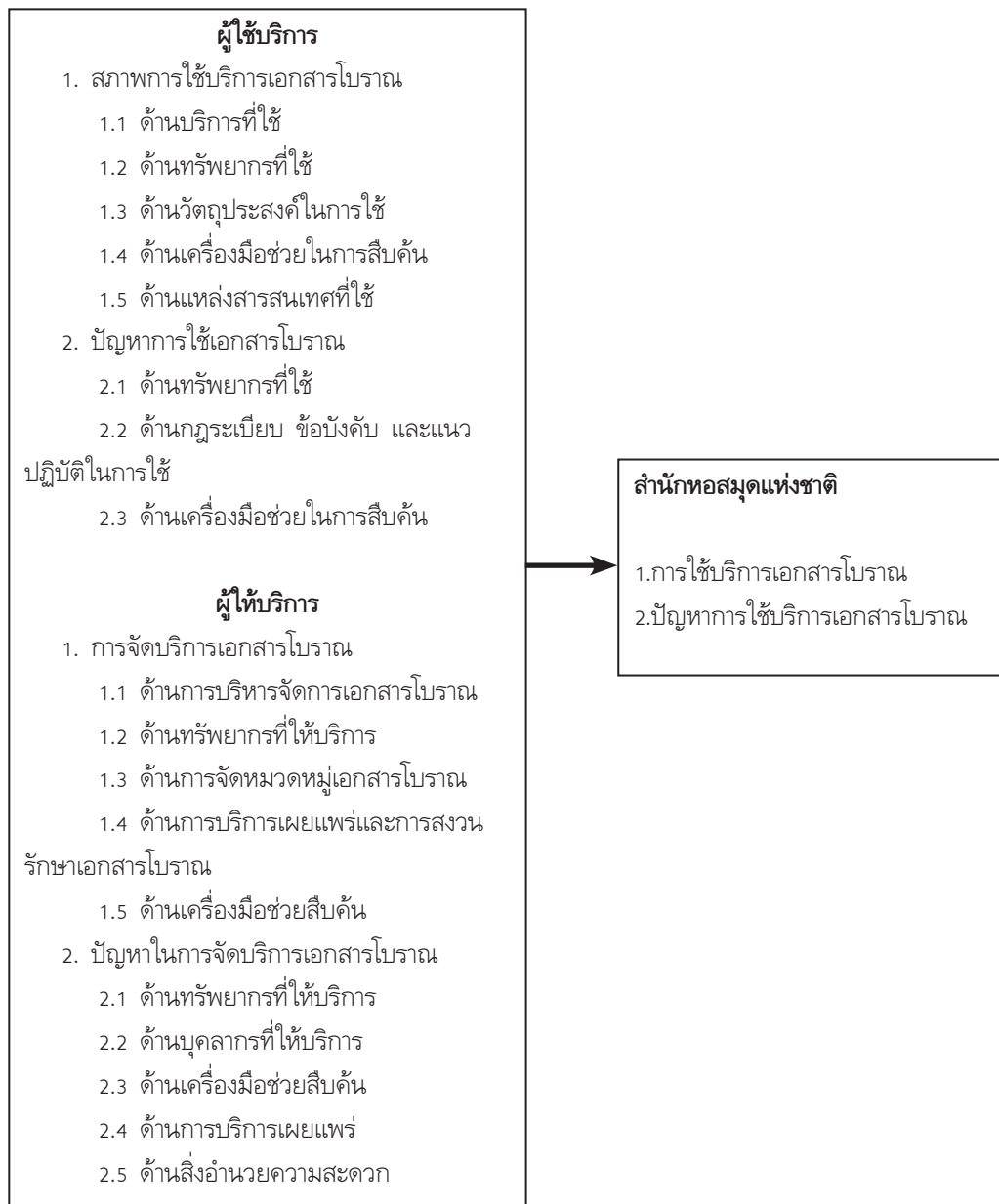
การจัดบริการเอกสารโบราณของกลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึก สำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นแหล่งสารสนเทศทางด้านประวัติศาสตร์ที่สำคัญได้รวบรวมจัดเก็บเอกสารโบราณไว้จำนวนมาก ด้วยความหลากหลายทางด้านเนื้อหา ภาษา และตัวอักษรของเอกสารโบราณแต่ละประเภทซึ่งมีความสำคัญและทรงคุณค่า ดังนั้นกลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึกกำหนดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบขั้นปิด เอกสารโบราณที่ให้บริการส่วนใหญ่เป็นลักษณะเอกสารต้นฉบับและไฟล์สำเนาในรูปของไมโครฟิล์มและดิจิทัล การบริการผู้ใช้ต้องยึดตามระเบียบหอสมุดแห่งชาติว่าด้วยการให้บริการเอกสารโบราณ ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการขออนุญาตและการใช้เอกสารโบราณแต่ละประเภท สำหรับประเภทของงานบริการเป็นบริการพื้นฐาน โดยมีนักภาษาโบราณที่มีความรู้เฉพาะด้านเป็นผู้ให้บริการ เครื่องมือช่วยสืบค้นเป็นสมุดทะเบียนและบัตรรายการ ซึ่งผู้ใช้ต้องเข้ามาศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (National Library of Thailand, 2005, pp. 229-231) ด้วยข้อจำกัดของการให้บริการและเข้าถึงเอกสารโบราณ ประกอบกับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการเข้าถึงการใช้บริการ ดังนั้นสำนักหอสมุดแห่งชาติต้องปรับเปลี่ยนนโยบายและกลยุทธ์ในการจัดบริการเอกสารโบราณให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้และลักษณะของผู้ใช้แต่ละประเภท ซึ่งมีการใช้สารสนเทศที่มีความแตกต่างกันออกไป (Somphon Phutthaphithakphon, 2012, pp. 11-12)

จากสภาพปัญหาแสดงถึงข้อจำกัดในการให้บริการเอกสารโบราณด้วยคุณค่าและความสำคัญของเอกสารโบราณ ส่งผลต่อการเข้าถึงของผู้ใช้รวมถึงผู้ใช้บริการต้องพยายามพัฒนารูปแบบการบริการให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการใช้และปัญหาการให้บริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้กำหนดรูปแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้รายละเอียดครอบคลุมถึงการให้บริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ การจัดบริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ และปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการเอกสารโบราณ โดยผลวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงแนวทางของการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ และใช้เป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นที่ยังไม่มีการดำเนินงานหรือสนใจที่จะศึกษาการใช้บริการเอกสารโบราณได้จัดการบริการให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการ
2. ศึกษาสภาพและปัญหาการให้บริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติของผู้ให้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิควิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ได้แก่

- 1.1 กลุ่มผู้ใช้บริการเอกสารโบราณ คือ ผู้ใช้บริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ระหว่างเดือนตุลาคม

2559 ถึง เมษายน 2560 โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 15 คน ประกอบด้วย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาเอก นักวิจัย อาจารย์ และนักบวช

1.2 กลุ่มผู้ให้บริการเอกสารโบราณ คือ ข้าราชการสังกัดสำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 8 คน โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ นักอักษรศาสตร์ทรงคุณวุฒิ หัวหน้ากลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึก และนักภาษาโบราณ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured interview) ซึ่งข้อความครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ 2 ชุด ได้แก่ แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการ จำนวน 10 ข้อ และแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการ จำนวน 10 ข้อ ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทก่อนจะนำไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ให้ที่ไม่ใช่ข้อมูลหลัก จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขประเด็นข้อคำถามให้มีความชัดเจนและครอบคลุมก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ขออนุญาตสัมภาษณ์จากบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ นักอักษรศาสตร์ทรงคุณวุฒิ หัวหน้ากลุ่มหนังสือตัวเขียนและจารึก นักภาษาโบราณ และผู้ให้บริการเอกสารโบราณ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง เก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม 2559 ถึง เมษายน 2560 แล้วนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ได้แก่ การถอดคำสัมภาษณ์ การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การจัดเก็บข้อมูล การจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล การจัดกลุ่มข้อมูล การสรุปและการตีความจากการสัมภาษณ์ในรูปแบบของคำบรรยาย

ผลการวิจัย

1. การให้บริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ

1.1 ด้านบริการที่ใช้ ผู้ให้บริการเอกสารโบราณส่วนใหญ่ให้บริการโดยการนั่งอ่านและคัดลอกข้อมูลจากเอกสารโบราณทั้งด้วยมือและเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งให้บริการถ่ายสำเนาเอกสารโบราณ

1.2 ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ผู้ใช้บริการมีศึกษาค้นคว้าเอกสารโบราณจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ได้แก่ 1) ห้องบริการหนังสือตัวเขียนและจารึก สำนักหอสมุดแห่งชาติ เพราะเป็นคลังข้อมูลทางด้านเอกสารโบราณระดับชาติ 2) ห้องสมุดและหน่วยที่เกี่ยวข้องกับเอกสารโบราณที่ได้มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารโบราณต้นฉบับและไฟล์สำเนา รวมทั้งเอกสารเกี่ยวข้องกับเอกสารโบราณ 3) แหล่งสารสนเทศทางออนไลน์ จากเว็บไซต์และฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ ที่ให้บริการเอกสารโบราณ และ 4) แหล่งสารสนเทศบุคคล โดยศึกษาเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญด้านเอกสารโบราณและที่เกี่ยวข้อง

1.3 ด้านทรัพยากรที่ใช้ เอกสารโบราณที่ใช้ส่วนใหญ่คือ หนังสือสมุดไทยและคัมภีร์โบราณที่มีเนื้อหาด้านวรรณกรรม วรรณคดี ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมวิถีชีวิต เวชศาสตร์ โหราศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม และการเมืองการปกครอง

1.4 ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ในการใช้เอกโบราณเพื่อประกอบการเรียนการสอน การวิจัย ตรวจสอบชำระหนังสือการเขียนบทความ การเขียนหนังสือ และใช้เพื่อประกอบการจัดทำดัชนีและวิทยานิพนธ์

1.5 ด้านเครื่องมือในการสืบค้น ผู้ใช้ใช้เครื่องมือในการสืบค้นเอกสารโบราณด้วยระบบมือ ได้แก่ สมุดทะเบียนและบัตรรายการ ผู้ใช้จะสืบค้นข้อมูลด้วยตนเองตามหัวเรื่องและประเภทของเอกสารโบราณที่ต้องการใช้

2. การจัดการบริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ

2.1 ด้านการบริหารจัดการเอกสารโบราณ ได้แก่

2.1.1 นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและแนวปฏิบัติ สำนักหอสมุดแห่งชาติได้กำหนดนโยบาย

การบริการเอกสารโบราณเป็นลายลักษณ์อักษรเห็น “รูปแบบการบริการเชิงอนุรักษ์” และมีแผนดำเนินงานการให้บริการเอกสารโบราณชัดเจน รวมถึงการกำหนดระเบียบการใช้บริการเอกสารโบราณเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน

2.1.2 บุคลากรผู้ให้บริการ สำนักหอสมุดแห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ โดยมีการอบรมความรู้ทางด้านเอกสารโบราณจากผู้ทรงวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในด้านนี้ก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง รวมถึงความรู้ในด้านการบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.3 สถานที่และสภาพแวดล้อมการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักหอสมุดแห่งชาติกำหนดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนชัดเจน มีความเหมาะสมด้านพื้นที่ แสงสว่างและอุณหภูมิ และอุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งสารสนเทศด้านประวัติศาสตร์ที่รวบรวมจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศขั้นต้นมีคุณค่าและประโยชน์ทางการศึกษาค้นคว้าวิจัยสำหรับนักศึกษาและนักวิจัยครบถ้วนและครอบคลุมประกอบด้วย จารึก คัมภีร์ใบลาน และหนังสือสมุดไทย

2.3 ด้านการจัดหมวดหมู่เอกสารโบราณ สำนักหอสมุดแห่งชาติได้กำหนดหลักเกณฑ์และหมวดหมู่สำหรับเอกสารโบราณขึ้นมีการใช้งานเฉพาะส่วนงาน ซึ่งมีความแตกต่างจากระบบห้องสมุดทั่วไป เพื่อความสะดวกของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ

2.4 ด้านการบริการเผยแพร่และการสงวนรักษาเอกสารโบราณ

2.4.1 การบริการเผยแพร่เอกสารโบราณ สำนักหอสมุดแห่งชาติมีการจัดบริการรูปแบบบริการพื้นฐานตามนโยบายของผู้บริหาร มีนักภาษาโบราณปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้บริการเพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงและใช้เอกสารโบราณที่ต้องการได้

2.4.2 การสงวนรักษาเอกสารโบราณ สำนักหอสมุดแห่งชาติ มีกระบวนการจัดการเพื่อป้องกันเอกสารโบราณไม่ให้เกิดความเสียหายและคงสภาพการใช้งาน โดยมีนักภาษาโบราณเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และคำแนะนำวิธีการใช้เอกสารโบราณให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

2.5 ด้านเครื่องมือช่วยสืบค้น สำนักหอสมุดแห่งชาติกำหนดเครื่องมือช่วยสืบค้น ได้แก่ บัตรรายการและสมุดทะเบียนโดยมีการลงรายการและแจ้งรายละเอียดของข้อมูลเอกสารโบราณที่มีลักษณะทางกายภาพแตกต่างและเฉพาะเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลและเนื้อหาที่มีความเฉพาะได้สะดวกมากขึ้น

3. ปัญหาการใช้บริการเอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ พบว่าเอกสารโบราณต้นฉบับและไฟล์สำเนาไมโครฟิล์มบางส่วนที่ให้มีสภาพชำรุดเสียหายเนื่องจากสาเหตุจากสภาพอากาศ การใช้งาน สัตว์และแมลงต่าง ๆ และไม่มีสำเนาไฟล์ดิจิทัลของเอกสารโบราณไม่สามารถบริการได้ทั้งหมด เนื่องด้วยเนื้อหาที่น่าเสนอในเอกสารโบราณนั้น ๆ

3.2 ด้านการบริการเผยแพร่พบว่า สำนักหอสมุดแห่งชาติ จัดบริการเผยแพร่เอกสารโบราณแบบระบบชั้นปิด ผู้ใช้ต้องใช้ระบบการสื่อสารทางเดียวและทุกครั้งที่ใช้บริการต้องแสดงหลักฐานการขออนุญาต นอกจากนี้จำนวนไฟล์สำเนาเอกสารโบราณบางประเภทมีจำนวนจำกัด

3.3 ผู้ใช้ไม่สามารถนำสมุดทะเบียนไปถ่ายเอกสารได้ ข้อมูลจากการสืบค้นไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่บันทึกไว้ในสมุดทะเบียน สมุดทะเบียนในปัจจุบันข้อมูลไม่ครบถ้วนและขาดเครื่องมือสืบค้นทางออนไลน์ มีการพัฒนาฐานข้อมูลสืบค้นแต่การใช้งานยังไม่สมบูรณ์ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้

3.4 เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดไม่สามารถให้บริการในลักษณะเชิงรุก การจัดทำไฟล์ดิจิทัล และการบันทึกข้อมูลเอกสารโบราณลงฐานข้อมูลได้ นอกจากนี้ผู้ให้บริการขาดโอกาสที่จะศึกษาค้นคว้าวิจัยเฉพาะด้านภาษาโบราณ เนื่องด้วยภารกิจ

หน้าที่ในการปฏิบัติงาน และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการบางครั้งมีการสื่อสารไม่ตรงกัน ผู้ให้บริการต้องอดทน และพยายามอธิบายให้ความรู้และทำความเข้าใจกับผู้ใช้ให้มากที่สุด

3.5 สำนักหอสมุดแห่งชาติ มีการจัดการระบบไฟฟ้าภายในอาคารเฉพาะส่วนของผู้ให้บริการเท่านั้น และระบบแสงสว่างภายในอาคารกำหนดค่ามาตรฐานในส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์และไฟล์ข้อมูลบริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ทั้งหมด เนื่องด้วยข้อจำกัดทางกฎระเบียบการใช้

3.6 ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติในการให้บริการเอกสารโบราณพบว่า ผู้ใช้บางส่วนมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับกฎระเบียบการใช้บริการเอกสารโบราณ ขาดการปรับปรุงกฎระเบียบและข้อบังคับให้มีความทันสมัย และขั้นตอนการใช้บริการมีความยุ่งยาก

อภิปรายผล

1. ผู้ใช้บริการเอกสารโบราณส่วนใหญ่ใช้บริการโดยการนั่งอ่านและคัดลอกข้อมูลจากเอกสารโบราณทั้งด้วยมือ เครื่องคอมพิวเตอร์ และบริการถ่ายสำเนาเอกสาร เนื่องจากสำนักหอสมุดแห่งชาติไม่อนุญาตให้ยืมเอกสารโบราณออกนอกห้องสมุด ซึ่งผู้ใช้ต้องเข้ามาศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (Nation Library of Thailand, 2005, pp. 229–231) จึงต้องคัดลอกข้อความหรือภาพจากเอกสารด้วยมือ นอกจากนี้สำนักหอสมุดแห่งชาติได้ให้บริการเอกสารโบราณในรูปแบบดิจิทัล โดยพัฒนาโครงการ Digital Collections National Library of Thailand เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการสามารถอ่านเอกสารผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ ทำสำเนาภาพหน้าจอที่ต้องการเพื่อบันทึกเก็บไว้ในการศึกษาต่อไป ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิศปต์ย์ ชัยช่วย (Witsapat Chaichuay, 2014, p. 148) และงานวิจัยของมารุต สิงห์ไทรราช (Marut Singthoraj, 2009, pp. 79–80) นอกจากนี้ผู้ใช้บริการเอกสารโบราณแสวงหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ เนื่องจากการค้นคว้าจากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลายทำให้ได้ข้อมูลของเอกสารโบราณที่ต้องการ และจารึกเป็นข้อมูลหลักฐานชนิดหนึ่งที่ต้องนำมาตีความ ตรวจสอบหรือใช้ประกอบกับข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิศปต์ย์ ชัยช่วย ลำปาง แม่เมาะตย์ และวิลาศ ววงค์ (Witsapat Chaichuay, Lampang Manmart, & Viles Wuwongse, 2014, pp. 166–167)

เอกสารโบราณที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้ คือ หนังสือสมุดไทยและคัมภีร์ใบลาน เนื่องจากสำนักหอสมุดแห่งชาติมีการรวบรวมจัดเก็บและดูแลรักษาหนังสือสมุดไทยและคัมภีร์ใบลานเหล่านี้มาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาถึงรัชกาลที่ 5 จัดทำทะเบียน วิเคราะห์หมวดหมู่และทำเครื่องมือช่วยค้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้ใช้บริการ (National Library of Thailand, 2005, pp. 52, 53, 56) ซึ่งเนื้อหาดังกล่าวทำให้ทราบประวัติความเป็นมาสามารถนำมาวิเคราะห์หรือเปรียบเทียบกับสภาพการปัจจุบันได้ รวมทั้งสังเคราะห์เป็นผลงานใหม่ เช่น การออกแบบสถาปัตยกรรมไทย การเข้าใจเกี่ยวกับความเชื่อในชีวิตประจำวัน สังคม และโหราศาสตร์ ทำนายดวงเมือง ดวงดาวต่าง ๆ ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมสารสนเทศของวิลสัน (Wilson, 1997, p.589) ที่ผู้แสวงหาสารสนเทศจะเริ่มต้นจากความต้องการสารสนเทศนำไปสู่การค้นหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาประมวลและใช้ประโยชน์ ซึ่งนำไปสู่วงจรรอบใหม่ของการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของธวัช ปุณโณทก (Thawat Punnothok, 2004, p. 9) พบว่า นักวิชาการใช้เอกสารโบราณของไทยบันทึกโดยนักปราชญ์หลายสำนักความคิดหลายสำนักปกครอง อาณาจักรสุโขทัย อยุธยา ล้านนา และล้านช้าง การบันทึกยังขึ้นอยู่กับยุคสมัยอีกด้วย

ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้เอกสารโบราณเพื่อประกอบการเรียนการสอนการวิจัย ตรวจสอบชำระหนังสือและการทำผลงานทางวิชาการต่าง ๆ ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ชี้ให้เห็นถึงผู้ใช้แต่ละคนมีวัตถุประสงค์การใช้เอกสารโบราณแตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อการใช้เอกสารโบราณแตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของวิศปต์ย์ ชัยช่วยและคนอื่น ๆ (Witsapat Chaichuay et al., 2014, pp. 166–167) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้งานจารึกพบว่า ผู้ใช้

ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานจารึกเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการเขียนบทความ ตำราหรือเอกสารวิชาการ เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการหรือนักวิจัย จึงมีวัตถุประสงค์หลักของการนำจารึกไปใช้งานที่คล้ายกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ ยี่มิวิไล (Pornthip Yimvilai, 2006, p. 191) ศึกษาการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติพบว่าผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้ให้บริการ

ผู้ใช้บริการใช้เครื่องมือในการสืบค้นเอกสารโบราณด้วยระบบมือ ได้แก่ สมุดทะเบียนและบัตรรายการ ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้ใช้เครื่องมือในการสืบค้นเอกสารโบราณเพื่อให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาเอกสารโบราณที่มีลักษณะเจาะจงและเฉพาะแต่ละประเภทต้องอาศัยเครื่องมือในการสืบค้น ผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของวิศปต์ย์ ชัยช่วย (Witsapat Chaichuay, 2013, p. 245) พบว่าการค้นหาจารึกผู้ใช้งานพบประเด็นเรื่องหรือเนื้อหาที่ต้องการศึกษาจากจารึกกำหนดอายุ ยุคสมัย อักษร หรือภาษาเป็นเงื่อนไขในการสืบค้น เมื่อต้องการค้นข้อมูลให้เฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้นจึงใช้คำสำคัญหรือแหล่งที่พบสืบค้นเพิ่มเติม ผู้ใช้ไม่ได้อาศัยเครื่องมือช่วยสืบค้นหรือวิธีการค้นที่ซับซ้อน มีผู้ใช้ใช้เครื่องมือช่วยค้นที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเช่น บัญชีจารึกหรือฐานข้อมูล

2. สำนักหอสมุดแห่งชาติ มีการจัดการเอกสารโบราณโดยมีนโยบายการบริหารและระเบียบข้อบังคับเป็นลายลักษณ์อักษร ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ชี้ให้เห็นถึงการจัดการบริการเอกสารโบราณของสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นงานที่ค่อนข้างมีความเฉพาะ เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศมีลักษณะพิเศษ หายาก และมีคุณค่าต่อสังคมและประเทศชาติจึงทำให้ต้องจำกัดการให้บริการโดยมีเงื่อนไขเฉพาะตามไปด้วย ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาดา สุรงค์กุล (Suchada Surangkul, 2012, p. 100) พบว่ามหาวิทยาลัยมีการกำหนดนโยบายการจัดการจดหมายเหตุที่ชัดเจน โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นหน่วยงานภายใต้สำนักวิทยบริการหรือเป็นหน่วยงานอิสระขึ้นตรงกับมหาวิทยาลัย และงานวิจัยของประสิทธิ์ชัย เลิศรัตนเดทกาล (Prasittichai Lertratanakehakarn, 2016, p. 291) พบว่าปัจจัยเอื้อต่อความสำเร็จในการจัดการคัมภีร์โบราณในด้านการบริหารจัดการคัมภีร์โบราณทั้งการบริการและเผยแพร่คัมภีร์โบราณจำเป็นต้องมีกระบวนการที่ดีและเหมาะสม โดยการกำหนดนโยบายการให้บริการคัมภีร์โบราณทางกายภาพและดิจิทัลที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของอลาฮาคุน (Alahakoon, 2005, abstract) พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปราเดเนียได้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเอกสารโบราณและการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคัมภีร์โบราณ

สำนักหอสมุดแห่งชาติให้ความสำคัญกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ โดยมีกรอบความรู้ด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวนี้ชี้ให้เห็นถึงการให้บริการเอกสารโบราณเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะทาง สำนักหอสมุดแห่งชาติจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของไข่มุก อุทยาวลี (Kaimook Uttayawalee, 2007, p. 477) พบว่า มีการดำเนินงานของแหล่งข้อมูลจังหวัดพัทลุงในด้านการบริการจัดกิจกรรมซึ่งสอดคล้องกับการเรียนการสอนที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาช่วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของประสิทธิ์ชัย เลิศรัตนเดทกาล (Prasittichai Lertratanakehakarn, 2016, p. 282) พบว่า ปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงานที่เอื้อต่อความสำเร็จการจัดการคัมภีร์โบราณ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และเชี่ยวชาญและมีความรู้ด้านเทคโนโลยี มีหลักการเจรจาโน้มน้าว มีหลักการติดต่อประสานงานที่ดีในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสัดส่วนชัดเจนและกำหนดพื้นที่ในการจัดเก็บและบริการที่เหมาะสม รวมทั้งแสงสว่าง อุณหภูมิ และอุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ชี้ให้เห็นถึงสำนักหอสมุดแห่งชาติ มีระบบการบริหารจัดการได้มาตรฐานและเหมาะสมเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกรรณภิมย์ จารุสวัสดิ์ (Kanpirom Jarusawat, 2009, p. 252) พบว่า การควบคุมสภาพแวดล้อมห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีการใช้เครื่องปรับอากาศระบบซิลเลอร์ในการควบคุม

ห้องจัดเก็บหนังสือหายากโดยใช้การควบคุมในอุณหภูมิระบบรวม วิธีการควบคุมสภาพแวดล้อมพิจารณาจากความเหมาะสมและวัตถุประสงค์ในการใช้งานแต่ละที่ โดยให้อุณหภูมิอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

สำนักหอสมุดแห่งชาติให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยเป็นแหล่งสารสนเทศด้านประวัติศาสตร์ที่รวบรวมจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศขั้นต้นที่มีคุณค่าและประโยชน์ทางการศึกษาค้นคว้าวิจัยสำหรับนักศึกษาและนักวิจัยครบถ้วน ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ชี้ให้เห็นถึงสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งสารสนเทศเอกสารโบราณที่มีความสมบูรณ์ เพราะได้จัดหาและจัดเก็บเอกสารโบราณไว้อย่างหลากหลาย และเห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศประเภทนี้ ตลอดจนประโยชน์ที่จะเกิดกับผู้ใช้บริการในการมาศึกษาค้นคว้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของไข่มุก อุทยาวลี (Kaimook Uttayawalee, 2007, p. 476) พบว่า สมุดไทยมีความสำคัญต่อการศึกษาประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของท้องถิ่นภาค และจัดเป็นหลักฐานเอกสารประเภทหนึ่งที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของคนไทยภาคใต้ และเป็นแหล่งภูมิปัญญาที่บ่งบอกสภาพวิถีชีวิตคนไทยในท้องถิ่นภาคใต้ ผลการวิจัยของวสิริธน์ มันทุราช (Walirat Manthurat, 2013, p. 93) พบว่า คัมภีร์ใบลานที่สร้างหลัง พ.ศ. 2550 มีบางอย่างปรับเปลี่ยนไปจากเดิม เช่น อักษรนอกจากปรากฏเป็นอักษรขอมมีอักษรไทยปะปนอยู่ เป็นต้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิศปัย ชัยช่วย (Witsapat Chaichuay, 2013, p. 250) พบว่า จารึกคุณลักษณะเฉพาะในด้านเนื้อหา มีประโยชน์ในการใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงทางประวัติศาสตร์ ด้านกายภาพอักษรและภาษาสามารถใช้กำหนดอายุหรือยุคสมัยของจารึก รวมถึงแหล่งที่มาของจารึก ด้านบริบทที่พบและที่อยู่ดั้งเดิม มีความสำคัญในการใช้ประกอบการตีความเนื้อหาและใช้ควบคุมการจัดการจารึก

สำนักหอสมุดแห่งชาติมีการจัดหมวดหมู่เอกสารโบราณโดยกำหนดหลักเกณฑ์และหมวดหมู่สำหรับเอกสารโบราณขึ้นใช้เฉพาะส่วนงานซึ่งมีความแตกต่างจากระบบห้องสมุดทั่วไปใช้ ผลการวิจัยดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นถึงว่า สำนักหอสมุดแห่งชาติเห็นถึงความสำคัญของเอกสารโบราณที่มีจำนวนมาก มีความหลากหลาย จึงได้จัดให้มีการจัดระบบในการจัดเก็บที่มีลักษณะเฉพาะเหมาะสมกับประเภทของเอกสารโบราณ ซึ่งจะช่วยให้การบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดหมวดหมู่ คือ การแยกแยะสิ่งที่แตกต่างกันและจัดกลุ่มสิ่งๆ ที่เหมือนกันให้อยู่ด้วยกัน เช่น การกำหนดคุณลักษณะและหมวดหมู่ เพื่อให้สิ่งต่าง ๆ สามารถจัดระบบอยู่ด้วยกันในทางเดียวกันโดยมีเงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์เป็นตัวกำหนดของ कुमार (Kumar, 1979, pp. 4-5) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของประสิทธิ์ชัย เลิศรัตนเคทกาล (Prasittichai Lertratanakehakarn, 2016, p. 277) พบว่าหน่วยงานการจัดการคัมภีร์ใบลานคิดค้นหมวดหมู่ของคัมภีร์ใบลานขึ้นเอง โดยกำหนดหมวดหมู่จากเนื้อหาในคัมภีร์ใบลาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้แก่ บานเย็นภัทรเกียรติเจริญ คิวนาถ นันทพิชัย และลำปาง แม่นมาตย์ (Banyen Purimphibun, Siwanat Nanthphichai, & Lamphang Maenmat, 2014, p. 41) ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่เนื้อหาความรู้ในเอกสารโบราณของไทยที่ปริวรรตแล้ว พบว่ามีเนื้อหาความรู้ที่เป็นแนวคิดและเนื้อหาที่เป็นศัพท์ จากนั้นมีการจัดกลุ่มเนื้อหาความรู้โดยใช้แนวคิดการจัดระบบหมวดหมู่ความรู้ เพื่อต้องการให้กลุ่มเนื้อหาความรู้เดียวกันไว้ด้วยกันและความรู้ที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงกันไว้ใกล้กัน เปรมยุพล บุริมไพบูลย์ (Banyen Purimphibun, 2010, pp. 25-28) ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศสำหรับพิพิธภัณฑ์พุทธภูมิพบว่า มีการสร้างแผนการจัดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ โดยแบ่งการจัดหมู่จัดทำต้นแบบแผนแผนการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศสำหรับพุทธภูมิ

ด้านการบริการเผยแพร่และการสงวนรักษาเอกสารโบราณพบประเด็นที่สำคัญ 1) การบริการเผยแพร่เอกสารโบราณ สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดบริการรูปแบบบริการพื้นฐานตามนโยบายของผู้บริหาร มีนักภาษาโบราณปฏิบัติหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงและใช้เอกสารโบราณตามที่ต้องการได้ ผลการวิจัยดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นถึงว่าสำนักหอสมุดแห่งชาติได้ตระหนักถึงความสำคัญของเอกสารโบราณและผู้ใช้เป็นหลัก จึงได้พัฒนารูปแบบบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปารมี ลางคุลานนท์ (Paramee

Langkhulanont, 2007, pp. 100-111) ศึกษาการบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า มีการแบ่งบริการสารสนเทศออกเป็น 2 ประเภทคือ 1) บริการสารสนเทศภายในพิพิธภัณฑ์ และ 2) บริการสารสนเทศภายนอกพิพิธภัณฑ์ และสอดคล้องกับวิจัยของพุสดี นนทคำจันทร์ (Pussadee Nonthacumjane, 2017, p. 104) ศึกษาการบริการสารสนเทศด้านประวัติศาสตร์ท้องถิ่นและการสืบวงศ์ตระกูลของห้องสมุดเมืองโบโรส ประเทศสวีเดน พบว่ามีการจัดให้บริการแก่ประชาชน เช่น บริการยืมคืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการจัดส่งเอกสาร บริการตอบคำถาม บริการค้นคว้าและวิจัย เป็นต้น และ 2) การสงวนรักษาเอกสารโบราณ สำนักหอสมุดแห่งชาติมีกระบวนการจัดการเพื่อป้องกันเอกสารโบราณไม่ให้เกิดความเสียหายและคงสภาพใช้งานได้ โดยมีนักภาษาโบราณเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และคำแนะนำวิธีการใช้เอกสารโบราณให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ ผลการวิจัยดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นถึงว่าสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานระดับชาติทำหน้าที่จัดเก็บรวบรวมและสงวนรักษาเอกสารโบราณ ซึ่งมีความสำคัญและคุณค่าทางด้านมรดกศิลปวัฒนธรรม ให้อยู่ในสภาพที่อยู่ถาวรและยังให้งานได้เสมอผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามนโยบายขององค์การเพื่อการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมสหประชาชาติที่ต้องการสนับสนุนให้อุรุกษ์ สงวนรักษา รวมถึงการพัฒนา ระบบเพื่อให้เข้าถึงองค์ความรู้เอกสารต้นฉบับตัวเขียนซึ่งเป็นมรดกความทรงจำของโลก (Office of International Relations, 2014). และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของภารดี ศรีชุมพวง (Paradee Srichumphung, 2017, p. 169) ศึกษา รูปแบบการจัดเอกสารจดหมายเหตุของชุมชนตลาดเก่าห้องจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าการอนุรักษ์เอกสารประกอบด้วย การซ่อมแซมเอกสารช่วยให้ยืดอายุให้เอกสารมีอายุยาวนานมากขึ้น การทำสำเนาเป็นรูปแบบดิจิทัลเป็นการรักษาและป้องกันเอกสารให้เกิดความเสื่อมสภาพช้าลงและน้อยที่สุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมพร เปล่งปลั่ง (Somphon Pengplang, 2017, pp. 247-248) ศึกษาเอกสารโบราณสู่การทำห้องเพื่อการอนุรักษ์ ตามโครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาพบว่า การทำห้องเพื่อการอนุรักษ์เอกสารโบราณทำให้เอกสารโบราณได้รับการอนุรักษ์ให้มีสภาพที่คงทนถาวรมากขึ้นและได้รับการเก็บรักษาอย่างถูกวิธี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นากेश ชันเจย์และสุราช (Nagesh, Sanjay, & Suresh, 2011, abstract) ศึกษาการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลของเอกสารตัวเขียนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยปูเน พบว่าระบบห้องสมุดดิจิทัลมีความเหมาะสมและเป็นทางเลือกสำหรับการสงวนรักษาและการเข้าถึงเอกสารตัวเขียนให้มีความสะดวกมากขึ้น และงานวิจัยของมาซุมดาร์ (Mazumdar, 2009, abstract) ศึกษาการสงวนรักษาไฟล์ดิจิทัลของเอกสารตัวเขียนที่หายากในรัฐอัมลัม พบว่าสภาพเอกสารตัวเขียนเป็นปัญหาสำคัญในด้านการบริหารจัดการของคอลเล็กชันเอกสารตัวเขียนที่มีการเสื่อมสภาพไปตามธรรมชาติ ดังนั้นการสงวนรักษา เนื้อหาและต้นฉบับเอกสารตัวเขียนโดยใช้แนวทางในการแปลงไฟล์เป็นดิจิทัลซึ่งเป็นแนวทางสามารถสงวนรักษาลักษณะทางกายภาพและเนื้อหาของเอกสารตัวเขียนให้คงไว้ และเอกสารตัวเขียนแปลงไฟล์เป็นดิจิทัลสามารถใช้งานผ่านเว็บไซต์ส่งผลให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเอกสารตัวเขียนได้สะดวก

ด้านเครื่องมือช่วยสืบค้นพบว่า สำนักหอสมุดแห่งชาติ กำหนดเครื่องมือช่วยสืบค้นได้แก่ บัตรรายการ และสมุดทะเบียนโดยมีการลงรายการและแจ้งรายละเอียดของข้อมูลที่มีลักษณะทางกายภาพแตกต่างและเฉพาะ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลและเนื้อหาที่มีความเฉพาะได้สะดวกมากขึ้น ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงสำนักหอสมุดแห่งชาติพยายามพัฒนาเครื่องมือสืบค้นให้มีความเหมาะสมกับผู้ใช้งานและสามารถค้นหาข้อมูลของเอกสารโบราณได้สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับผลการวิจัยของประสิทธิ์ชัย เลิศรัตนเคทกาล (Prasittichai Lertratanakehakarn, 2016, pp. 277-278) ที่ศึกษาการจัดการคัมภีร์ใบลาน พบว่าด้านการจัดเก็บและค้นคืน หน่วยงานการจัดการคัมภีร์ใบลานมีการลงทะเบียนและลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐานในการลงทะเบียนและรายการบรรณานุกรมตามหลักวิชาการ และการพัฒนาเครื่องมือสืบค้นภายในและภายนอกหน่วยงาน บางแห่งมีมาตรฐานสากลเมทาตาทาในการลงรายการใบลาน และสอดคล้องกับนิศาชล จำนงค์ (Nisachol Chramnongsri, 2009, pp. 286-287) ที่พัฒนาเค้าร่างเมทาตาทาสำหรับการจัดการเอกสารใบลานที่อยู่ในรูปดิจิทัล พบว่าผู้ใช้ยอมรับ

ประสิทธิภาพของเค้าร่างเมทาดาทาที่พัฒนาขึ้นทั้งในส่วนของการสืบค้นและการจัดการเอกสารโบราณ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชดา สุรงค์กุล (Suchada Surangkul, 2010, p. 95) ศึกษาแนวทางการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ ในสถาบันอุดมศึกษา กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่ากระบวนการดำเนินการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นเอกสารจดหมายเหตุ มีการจัดทำบัญชีรายการเอกสารจดหมายเหตุ จัดทำตรรกะช่วยค้นเอกสารตามแหล่งที่มา จัดทำบัญชีรายการจดหมายเหตุ สื่อโสตทัศนแต่ละชนิดเพื่อใช้ในการค้นหาได้ สำหรับงานวิจัยต่างประเทศสอดคล้องกับงานวิจัยของชี และคนอื่น ๆ (Shi et al., 2009, abstract) ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาไฟล์ดิจิทัลของคัมภีร์โบราณกับการใช้เทคนิคการสร้างมาตรฐาน เพื่อให้สามารถสืบค้นข้อมูลคัมภีร์โบราณที่มีสภาพเก่าเสื่อมโทรมได้ โดยใช้เครื่องมือสำหรับการสร้างภาพในไฟล์ดิจิทัลของคัมภีร์โบราณโดยเลือกแบบวิธีแบบไดนามิก พบว่าทำให้สามารถอ่านคัมภีร์โบราณได้ง่ายขึ้น

3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการและการใช้เอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการเอกสารโบราณต้นฉบับและไฟล์ไมโครฟิล์มบางส่วนที่มีสภาพชำรุดเสียหาย บางรายการมีอายุมาก ไม่มีการสำเนาไว้และสำเนาไฟล์ดิจิทัลของเอกสารโบราณไม่สามารถให้บริการได้ทั้งหมด เนื่องด้วยเนื้อหาที่นำเสนอในเอกสารโบราณนั้นมีความละเอียดอ่อนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานราชการ การทหาร การเมืองระหว่างประเทศ เศรษฐกิจ การค้าขาย กฎหมายและสังคม ถ้าต้องการใช้ ต้องมีการพิจารณาตรวจสอบและกั้นกรองจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาโบราณก่อน ซึ่งผู้ใช้ต้องระบุประวัติ วัตถุประสงค์การใช้ และลักษณะการเขียนซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการจากปัญหาดังกล่าวนี้ทำให้เห็นว่า การบริการเอกสารบริการยังมีข้อจำกัดในการให้บริการ ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการเอกสารโบราณที่สำนักหอสมุดแห่งชาติไม่สามารถให้บริการได้ จึงทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ครบถ้วน ผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับวิศปภัตย์ ชัยช่วย (Witsapat Chaichuay, 2013, p. 161) ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเค้าร่างเมทาดาทาสำหรับจารึกที่อยู่ในรูปดิจิทัลพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากข้อจำกัดของข้อมูลจารึกมีสภาพ ชำรุด เลือนรางตัวขนาดของจารึก เนื้อหาไม่ปะติดปะต่อ ให้ข้อมูลไม่มาก มีพื้นที่จำกัดและอยู่กระจัดกระจาย สอดคล้องกับงานวิจัยของไข่มุก อุทยาวลี (Kaimook Uttayawalee, 2009, p. 41) ศึกษาปัญหาของการจัดการสมุดไทยเพื่อพัฒนาศักยภาพการศึกษาเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้ พบว่าปัญหาการชำรุดของต้นฉบับซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติจากการสำรวจรวบรวมจากชุมชน เมื่อมีการสำรวจและรวบรวมมาเก็บของแหล่งข้อมูลประสบปัญหาความไม่สมบูรณ์ของต้นฉบับเนื่องจากแมลงกัดแทะและความชื้นทำให้เกิดเชื้อรา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรัช ภูณโณทก (Thawat Punnothok, 2004, p.19) ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและวิธีการใช้เอกสารโบราณในการวิจัยประวัติศาสตร์และประวัติศาสตร์ท้องถิ่นพบว่าข้อจำกัดของจารึกจำนวนมากเปลี่ยนแปลงหักชำรุด ข้อความจำนวนมากขาดหายไป เนื้อหาขาดความสมบูรณ์ สิ่งเหล่านี้มีส่วนทำให้เนื้อหาของจารึกคลาดเคลื่อน

ด้านการบริการเผยแพร่พบว่า สำนักหอสมุดแห่งชาติจัดบริการเผยแพร่เอกสารโบราณแบบระบบขั้นปิดผู้ใช้ต้องใช้ระบบการสื่อสารทางเดียวและทุกครั้งที่ใช้บริการต้องแสดงหลักฐานการขออนุญาต นอกจากนี้จำนวนไฟล์สำเนาเอกสารโบราณบางประเภทมีจำนวนจำกัด ซึ่งสภาพที่เกิดขึ้นนี้เป็นเพราะสำนักหอสมุดแห่งชาติขาดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์และด้านการสื่อสารมาประยุกต์กับการบริการเผยแพร่เอกสารโบราณ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของประสิทธิ์ชัย เลิศรัตนเคทกาล (Prasittichai Lertratanakehakarn, 2016, p. 286) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการจัดการคัมภีร์โบราณในประเทศไทยพบว่า ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงการเริ่มต้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ดำเนินงานด้านคัมภีร์โบราณ พบปัญหาด้านการขาดเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัยและไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องด้วยเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือดังกล่าวมีราคาค่อนข้างสูง หน่วยงานหลายแห่งจึงได้ดำเนินการนำเทคโนโลยีมาใช้เท่าที่ดำเนินการได้ พบว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ไม่มีมาตรฐาน

ด้านเครื่องมือช่วยสืบค้น ผู้ใช้ไม่สามารถนำสมุดทะเบียนไปถ่ายเอกสารได้ข้อมูลจากการสืบค้นไม่สอดคล้องกับข้อมูล

ที่บันทึกไว้ในสมุดทะเบียน สมุดทะเบียนในปัจจุบันข้อมูลไม่ครบถ้วนและขาดเครื่องมือสืบค้นทางออนไลน์ มีการพัฒนาฐานข้อมูลสืบค้น แต่การใช้งานยังไม่สมบูรณ์ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักหอสมุดแห่งชาติไม่มีตำแหน่งงานสำหรับนักคอมพิวเตอร์หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการพัฒนาแบบเต็มเวลา โดยปัจจุบันสำนักหอสมุดแห่งชาติได้รับความช่วยเหลือจากนักคอมพิวเตอร์ที่มาจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมรดกศิลปวัฒนธรรมเพียงเท่านั้น ทำให้การที่จะพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการบริการแก่ผู้ที่ยังทำได้ไม่สมบูรณ์ ผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของวิศปัติย์ชัยช่วย (Witsapat Chaichuay, 2013, pp. 134,161) ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเค้าร่างเมทาตาสำหรับจารึกที่อยู่ในรูปดิจิทัลพบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านเครื่องมือช่วยค้นที่เอื้อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงความรู้ในจารึกได้มากขึ้น แม้จะมีความพยายามพัฒนาเครื่องมือช่วยค้นจารึกเฉพาะ เช่น บัตรรายการ แต่ก็ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานเท่านั้นไม่ได้ให้ผู้สืบค้นเอง อย่างไรก็ตามแม้จะมีหน่วยงานที่พัฒนาฐานข้อมูลจารึกในรูปดิจิทัลแล้วและยังไม่ครบถ้วน ขาดการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย ในขณะที่เดียวกันก็ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งกันและกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวันัสสุดา ดิษยบุตร (Wanassuda Disyabutra, 2010, p.87) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สำนักหอสมุดหอสมุดแห่งชาติเพื่อทำวิทยานิพนธ์ พบปัญหาด้านการสืบค้นสารสนเทศพบว่าเครื่องมือคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีจำนวนน้อยและไม่พบหนังสือตามรายการสืบค้นจาก OPAC

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนจำกัดไม่สามารถให้บริการในลักษณะเชิงรุก การจัดการและบันทึกข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งไม่สามารถให้บริการผู้ใช้อย่างทั่วถึง ผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของไข่มุกอุทยาวลี (Kaimook Uttayawalee, 2009, p. 43) ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาของการจัดการสมุดไทยเพื่อศักยภาพการศึกษาเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้พบว่า ขาดการสานต่อเพราะทางสถาบันขาดบุคคลที่สนใจการศึกษาเอกสารโบราณ รวมทั้งสำนักศิลปวัฒนธรรมที่ตั้งขึ้นจากหน่วยงานศูนย์ศิลปวัฒนธรรมที่ตั้งขึ้นจากหน่วยงานศูนย์ศิลปวัฒนธรรมแต่เดิมก็มีการกิจด้านอื่น ๆ ด้วยทำให้การอนุรักษ์สมุดไทยซึ่งหยุดชะงัก เอกสารโบราณอยู่ในสภาพจัดเก็บโดยขาดการพัฒนาแบบข้อมูล

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า สำนักหอสมุดแห่งชาติมีการจัดการระบบไฟฟ้าภายในอาคารเฉพาะส่วนของผู้ให้บริการเท่านั้น และระบบแสงสว่างภายในอาคารกำหนดค่ามาตรฐานในส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์และไฟล์ข้อมูลบริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ทั้งหมดเนื่องด้วยข้อจำกัดทางกฎระเบียบการใช้ ซึ่งผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดในการบริการสำนักหอสมุดแห่งชาติควรมีการพัฒนาปรับปรุงอุปกรณ์และเครื่องมือให้เหมาะสมและได้มาตรฐาน ผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของประสิทธิ์ชัย เลิศรัตนเคทกาล (Prasittichai Lertratanakehakarn, 2016, p. 286) พบว่าปัญหาการจัดการคัมภีร์ใบลานในประเทศไทย ได้แก่ ขาดเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัยและไม่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกรรณภรณ์ จารุสวัสดิ์ (Kanpirom Jarusawat, 2009, p.247) พบว่าปัญหาการจัดการหนังสือหายาก ได้แก่ ลักษณะและขนาดของหนังสือหายากบางเล่มทำให้เกิดความยุ่งยากในการจัดเก็บต้องหาอุปกรณ์ประเภทตู้หรือชั้นมาเพิ่ม

ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับและแนวปฏิบัติในการให้บริการเอกสารโบราณ ผู้ใช้บางคนเข้าใจผิดเกี่ยวกับกฎระเบียบการใช้บริการเอกสารโบราณ ขาดการปรับปรุงกฎระเบียบและข้อบังคับให้มีความทันสมัย และขั้นตอนการใช้บริการมีความยุ่งยาก ผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้ขาดความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานการใช้บริการ อาจจะเนื่องมาจากการขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีและทั่วถึง ประกอบกับในส่วนบริการเอกสารโบราณไม่ได้มีการจัดบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าประจำ จึงทำให้การสื่อสารเรื่องกฎระเบียบในการใช้บริการเอกสาร อาจจะทำได้ยากหรือไม่ทำไม่ได้ไม่ทั่วถึง ผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุชดา สุรางค์กุล (Suchada Surangkul, 2010, p.101) พบว่าวิธีการได้มาของเอกสารจดหมายเหตุนั้นในปัจจุบันยังไม่มีความชัดเจนในด้านของนโยบายระเบียบและข้อกำหนด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุดแห่งชาติ

1. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ ควรพัฒนาข้อมูลของเอกสารโบราณของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เป็นรูปแบบดิจิทัล เพื่อเป็นการสงวนรักษาและอนุรักษ์เอกสารโบราณต้นฉบับ
2. ด้านการบริการเผยแพร่ ควรมีการพัฒนาการบริการเผยแพร่เอกสารโบราณในสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นเชิงรุก รวมถึงหอสมุดแห่งชาติสาขาที่มีการจัดบริการเผยแพร่เอกสารโบราณด้วย
3. ด้านเครื่องมือช่วยสืบค้น ควรพัฒนาเครื่องมือช่วยสืบค้นเอกสารโบราณให้สามารถเชื่อมโยงกับเครือข่ายภายนอกองค์กรได้ เพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และการพัฒนาหรือกำหนดมาตรฐานในการจัดการข้อมูลของเอกสารโบราณของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรมีการสรรหาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศประจำกลุ่มหนังสือตัวและจารึกเฉพาะ เพื่อช่วยดำเนินงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร และบุคลากรด้านภาษาโบราณที่ขาดแคลน เพื่อให้สามารถดำเนินงานด้านภาษาโบราณด้านการแปล การตัดลอกและปริวรรต
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก เครื่องคอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์ในการปฏิบัติงานและบริการเผยแพร่เอกสารโบราณในรูปแบบดิจิทัล
6. ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติในการให้บริการเอกสารโบราณ ควรปรับแก้ไขกฎระเบียบการให้บริการเอกสารโบราณให้สอดคล้องกับยุคสมัย และควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติในการให้บริการเอกสารโบราณ เช่น อบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของสำนักหอสมุดแห่งชาติ และผู้ใช้บริการ รวมถึงประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับกรวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการใช้และปัญหาการใช้ด้านการบริการเอกสารโบราณรูปแบบดิจิทัลในสำนักหอสมุดแห่งชาติ
2. ควรมีการศึกษาการใช้และปัญหาการใช้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐและเอกชนที่มีรวบรวมจัดเก็บและให้บริการเอกสารโบราณ

เอกสารอ้างอิง

- Alahakoon, C. (2005). Development of policies for access, management and preservation of the palm-leaf manuscript collection of the University of Peradeniya Library. *Sri Lanka Journal of Librarianship & Information Management*, 1(1), 42–58. Retrieved from <http://dlib.pdn.ac.lk/bitstream/123456789/186/1/champa.pdf>
- Banyen Purimphibun, Siwanat Nanthphichai, & Lamphang Maenmat. (2014, January–March). Analyzing and classifying knowledge content in transilteerated Thai palm leaf manuscripts. *KKU Research Journal (Graduate Studies)*, 14(1), 36–54.

- Kaimook Uttayawalee. (2007, July– September). A survey of the southern Thai books information resources status: A case study of Phatthalung and Songkhla Provinces. *Songklanakarinn Journal of Social Science & Humanities*, 13(3), 475–488. (In Thai)
- Kaimook Uttayawalee. (2009). The problem of management Thai book for educational potential southern local. *Rusmilae Journal*, 30(3), 40–50. (In Thai)
- Kanpirom Jarusawat. (2009). *Rare book management in university libraries* (Master's thesis). Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Kotkrasuang baeng suan ratchakan kromsinlapakon krasuang watthanatham pho so 2554 [Ministerial Regulations Division of the Fine Arts Department Ministry of Culture, B.E. 2554]. (2011, May 20). *Rachakitchanubeksa* (Vol. 128, Section 38ko, pp. 27–36). (In Thai)
- Kumar, K. (1979). *Theory of classification*. New Delhi: Vikas Publishing House.
- Maenmes Chavalit, Khunying. (2011, January–June). Memory of the World Programme of UNESCO. *T.L.A. Bulletin*, 55(1), 1–16. (In Thai)
- Marut Singthoraj. (2009). *The use of marketing principles to promote library services at Ratchamangkhalaphisek National Library* (Master's thesis). Chiang Mai University, Chiang Mai, Thailand. (In Thai)
- Mazumdar, N. R. (2009). Digital preservation of rare manuscripts in Assam. In 7th *International CALIBER 2009*, Pondicherry University, Puducherry, 25–27 February 2009 (pp. 14–19). Retrieved October 12, 2016, from <https://pdfs.semanticscholar.org/f41b/91357d848c417bdc4a1f99151f4a5924ca72.pdf>
- Nagesh L. L., Sanjay, K. D., & Suresh, K. P. (2011). Development of a digital library of manuscripts: A case study the University of Pune, India. *Program*, 45(2), 135–148. Retrieved from <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00330331111129697>
- Naruemon Ratsasuk. (2012). Information source In *Users and information services* (Vol. 1–8, pp. 3–6–3–36). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (In Thai)
- Nisachol Chramnongsri. (2009). *Metadata development for management of a digitized palm leaf manuscript* (Doctoral dissertation). KhonKaen University, KhonKaen, Thailand. (In Thai)
- Paradee Srichumphung. (2016). *Management model for archives at Gao Hong Market Community, SuphanBuri Province* (Master's thesis). Silpakorn University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Paramee Langklulanont. (2007). *Information services of museums in the Northeast of Thailand* (Master's Thesis). Khon Kaen University, Khon Kaen, Thailand. (In Thai)

- Phraratchabanyat boransathan boranwatthu sinlapa watthu lae phiphitthaphan sathan haeng chat [Act on ancient monuments, antiques, objects of art and national museums]. (1992, April 5). *Ratchakitchanubeksa*. (Vol. 109, Section 38, p. 12). (In Thai)
- Pornthip Yimvilai. (2006). *The use of The National Library* (Master's thesis). Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand. (In Thai)
- Prachark Wattananusit. (2011, January–June). Memory of the World Programme of UNESCO and Thailand. *T.L.A. Bulletin*, 55(1), 17–27. (In Thai)
- Prasittichai Lertratanakehakarn. (2016). *The development of palm-leaf manuscripts management model in Thailand* (Doctoral dissertation). Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand. (In Thai)
- Pussadee Nonthacumjane. (2016). Local history and genealogy service at the Bora City Library in Sweden. *PULINET Journal*, 4(2), 101–109. Retrieved from <http://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal>
- Office of International Relations. (2014). *The Memory of the World Programme of UNESCO*. Retrieved from http://www.bic.moe.go.th/newth/index.php?option=com_k2&view=itemlist&task=category&id=190:memory-of-the-world&Itemid=294
- Sahoo, J., Sahoo, B., Mohanty, B., & Dash, N. K. (2013, Fall). Indian manuscript heritage and the role of national mission for manuscripts. *Library Philosophy and Practice*. Retrieved from <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/984>
- Sanders, R. (2004). *Australian Library Supervision and Management* (2nd ed.). WaggaWagga, NSW: Charles Sturt University.
- Shi, Z., Setlur, S., & Govindaraju, V. (2009). Digital enhancement of palm leaf manuscript images using normalization techniques. Retrieved from http://www.cedar.buffalo.edu/~zshi/Papers/kbcs04_261.pdf
- Somphon Pengplang. (2017, September–December). From the manuscript to the box for palm leaf manuscript. *PULINET Journal*, 4(3), 239–248. Retrieved from <http://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal>
- Somphon Phutthaphithakphon. (2012). Rupbaep khong kanborikan phuea kan phoeiphræ sarasonthet [Form of service for information dissemination]. In *Kanborikan lae phoeiphræ sarasonthet* [Service and dissemination of information] (9th ed., Vol. 1–7, pp. 37–64). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (In Thai)
- Somsuang Phruekun. (2011). Khwamru bueangton kiaokap sapphayakon sarasonthet laksana phiset [Introduction of special information resources]. In *Sapphayakon sarasonthet laksana phiset* [Special information resources] (Vol.1–7, pp. 1–3–1–26). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (In Thai)

- Suchada Surangkul. (2010). *Guidelines for archive management in higher educational institutes: A case study of KhonKaen University* (Master's thesis). Khon Kaen University, Khon Kaen, Thailand. (In Thai)
- Thawat Punnothok. (2004). Problems and usage ancient documents research in history and local histories. *Journal of Research and Development*, 2(1), 8-32. (In Thai)
- Tulaphon Saenpron. (2011). *Transcription of Lanna ancient documents to learn the Local Thai Literature course*. Lampang: Faculty of Humanities and Social Sciences, LampangRajabhat University. Retrieved from <http://www.lpru.ac.th/thaiart/pdf/research/01.pdf>
- Shi, Z., Setlur, S., & Govindaraju. (2004, January). Digital enhancement of palm leaf manuscript images normalization techniques. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Venu_Govindaraju/publication/228783023_Digital_enhancemen_of_palm_leaf_manuscript_images_using_normalization_techniques/links/09e4150d06418a1e28000000.pdf
- Walirat Manthurat. (2013, January–April). Palm leaf- manuscripts culture of Khmer ethnic in Thailand. *Journal of Humanities and Social Sciences Burapa University*, 21(35), 93-112.
- Wanassuda Disyabutra. (2010). *The use of the National Library for the writing of theses* (Master's thesis). Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand. (In Thai)
- Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: An interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, 33(4), 551-572.
- Witsapat Chaichuay. (2013). *Metadata scheme development for a digitized inscriptions management* (Doctoral dissertation). KhonKaen University, KhonKaen, Thailand. (In Thai)
- Witsapat Chaichuay, Lampang Manmart, & Viles Wuwongse. (2014). Information behaviors of the inscription user. *Damrong*, 13(1), 159-178. (In Thai)