



รายงานการวิจัย เรื่อง
การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศ
แบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

สำนักหอสมุดแห่งชาติ
กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

รายงานการวิจัย
เรื่อง
การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการ
ของหอสมุดแห่งชาติ

สำนักหอสมุดแห่งชาติ
กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

รายงานการวิจัย

เรื่อง การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

กรมศิลปากร. สำนักหอสมุดแห่งชาติ.

รายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ.- กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร, 2566.
238 หน้า.

1. หอสมุดแห่งชาติ -- บริการสารสนเทศ -- วิจัย. 2. หอสมุดแห่งชาติ -- ความพอใจของผู้ใช้บริการ. I. ชื่อเรื่อง.

025.52

ISBN 978-616-283-682-4

จัดทำโดย สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม
ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

ISBN 978-616-283-682-4

พิมพ์ที่ สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา
ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

พิมพ์ครั้งแรก พุทธศักราช 2566

จำนวน 100 เล่ม

ชื่อวิจัย การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ
หน่วยงาน กลุ่มวิจัยและพัฒนาห้องสมุด สำนักหอสมุดแห่งชาติ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ (2) พัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพประกอบด้วย ผู้บริหารและบรรณารักษ์ จำนวน 15 คน ได้แก่ผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 5 คน บรรณารักษ์ให้บริการ จำนวน 10 คน คัดเลือกแบบเจาะจง กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณประกอบด้วย ผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 414 คน คัดเลือกโดยการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และยืนยันรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ (1) สภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ พบว่า มีนโยบายและแนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีนโยบายและแนวทางการให้บริการโดยภาพรวม ไม่มีนโยบายและแนวทางการให้บริการที่เป็นรูปธรรม มีการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ การออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และมีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้ (2) ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทไม่เพียงพอและเนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ไม่มีนโยบายการให้บริการเชิงรุก ไม่มีการจัดพื้นที่การเรียนรู้ตามกลุ่มระดับผู้ใช้และตามช่วงวัย และขาดกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

2. รูปแบบที่เหมาะสมของการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มุ่งองค์ประกอบย่อยที่สำคัญ กำหนดนโยบายการจัดการและการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นนโยบายหลัก การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ (2) ด้านบริการสารสนเทศ กำหนดนโยบายและวางแผนการให้บริการเชิงรุก การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการจัดบริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ให้บริการ (3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX/UI มาให้บริการ (4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้สำหรับผู้ให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศ และการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (5) ด้านผู้ให้บริการ สมรรถนะในการให้บริการสารสนเทศ การจัดการความสัมพันธ์และการแก้ปัญหาให้กับผู้บริการทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะด้านภาษาที่สอง ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาไทย ญี่ปุ่น (6) ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ สร้างกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการ และผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติ

คำสำคัญ: การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ, หอสมุดแห่งชาติ

Research title The Development of a customer-focused information service model at the National Library of Thailand

Division Research and library development group, the National Library of Thailand

Abstract

This research (1) studied stakeholder opinions about National Library of Thailand (NLT) information services and (2) developed an NLT customer-centered information service model. Mixed methods research was done with data gathered by in-depth interview and questionnaire from a qualitative sample of 15 NLT executives and 10 service librarians selected by purposive Results in terms of stakeholder views of NLT information services:

1 . policies and guidelines for managing information resources (IR) had sufficient information resources for users with policies and guidelines for providing overall services, but no concrete service policy or guidelines. The service was arranged according to service user needs with a learning area, environmentally friendly building design and knowledgeable and capable service providers with public relations and promotional strategies.

2 . problems with, and obstacles to, providing information services at the NLT included inadequate resources for some types of information, and contents not meeting user needs; no proactive service policy; learning areas not organized by user level or age group; and no working group directly responsible for public relations and promoting service use.

The appropriate form of user-centered information service included 6 components: (1) IR through establishing a main procurement and exploration policy, including surveying and studying user requirements and behavior. (2) Information services set policies and proactive service plans focusing on user needs, providing personalization services. (3) information technology used to construct a news service for users, considering user experience (UX) and user interface (UI) services. (4) buildings and facilities include a user learning area with facilities to support information services and environmentally friendly building design. (5) service provider competency in providing information services relationship management and problem solving for user information technology skills as well as second language skills for English, Chinese, Korean, and Japanese. (6) public relations (PR) about, and promotion of, service use by creating a PR strategy and promote service use and users interaction with the NLT.

Keywords: Customer centered, Customer oriented, Information service, National Library of Thailand, Stakeholder opinions

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 ปรัชญาและทฤษฎีการบริการ.....	6
แนวคิดการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้บริการ.....	13
การออกแบบบริการสารสนเทศ.....	19
การบริการสารสนเทศเชิงรุก.....	20
การบริการสารสนเทศยุคดิจิทัล.....	27
หอสมุดแห่งชาติ.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
การวิจัยระยะที่ 1.....	47
การวิจัยระยะที่ 2.....	47
การดำเนินการวิจัยระยะที่ 1.....	51
การดำเนินการวิจัยระยะที่ 2.....	56
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	58
ส่วนที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศ ของหอสมุดแห่งชาติ.....	59
ส่วนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศ ของหอสมุดแห่งชาติ.....	108
ส่วนที่ 3 ผลการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ.....	120

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ	152
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	153
ด้านบริการสารสนเทศ.....	154
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	156
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	157
ด้านผู้ให้บริการ.....	159
ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ.....	160
ผลการยืนยันรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ	163
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	166
สรุปผลการวิจัย.....	166
อภิปรายผลการวิจัย.....	182
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	195
บรรณานุกรม.....	199
ภาคผนวก.....	204
ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ให้ข้อมูล.....	205
ข ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	207
ค ตัวอย่างสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง.....	216
ง แบบประเมินความเหมาะสมของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้น ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ.....	224

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ผลการสังเคราะห์รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ.....	36
ตารางที่ 2 ระยะและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	49
ตารางที่ 3 สถานภาพของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติที่ตอบแบบสอบถาม.....	108
ตารางที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านวัตถุประสงค์.....	109
ตารางที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านลักษณะการเข้าใช้ และเวลาที่ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ.....	110
ตารางที่ 6 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านช่องทางการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ....	111
ตารางที่ 7 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านช่องทางและวิธีการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศจากหอสมุดแห่งชาติ.....	112
ตารางที่ 8 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านวิธีการหรือช่องทางติดต่อ แจ้งกลับร้องเรียนมายังหอสมุดแห่งชาติ ในกรณีที่ท่านพบปัญหาในการใช้บริการ.....	113
ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	114
ตารางที่ 10 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านบริการสารสนเทศ (ความเหมาะสม ความพึงพอใจ).....	115
ตารางที่ 11 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	116
ตารางที่ 12 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านผู้ให้บริการ.....	117
ตารางที่ 13 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการ	118
ตารางที่ 14 สรุปความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ	119
ตารางที่ 15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	121
ตารางที่ 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านบริการสารสนเทศ.....	128
ตารางที่ 17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	135
ตารางที่ 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านผู้ให้บริการ.....	142
ตารางที่ 19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการ	149

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2 Digimodern Library Model.....	30
ภาพที่ 3 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	154
ภาพที่ 4 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านบริการสารสนเทศ.....	156
ภาพที่ 5 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	157
ภาพที่ 6 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	158
ภาพที่ 7 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านผู้ให้บริการ.....	160
ภาพที่ 8 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการใช้บริการ.....	161
ภาพที่ 9 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	162

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (User-Centered) เป็นแนวคิดที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในการบริการของห้องสมุด เพราะในการออกแบบบริการของห้องสมุดหรือการที่จะพัฒนาปรับปรุงบริการนั้น ส่วนสำคัญหนึ่งที่จำเป็นและขาดไม่ได้ในกระบวนการออกแบบก็คือผู้ใช้บริการนั่นเอง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางนั้นถือเป็นการดำเนินงานที่มีชัยไปกว่าครึ่ง เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงไปในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อห้องสมุดในทุกมิติ ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดต้องคำนึงถึง รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป การจัดระบบการจัดเก็บและค้นคืนที่สอดคล้องกับรูปแบบของทรัพยากร การจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล (Lin Morris, R.) ซึ่งการบริการเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่กระทำขึ้นเพื่อช่วยเหลือ ดูแล อำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากที่สุด แม้ว่าการบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน หรือแสดงออกมาให้เห็นเป็นภาพได้อย่างชัดเจน แต่การบริการก็มีกระบวนการหรือกิจกรรมที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้ที่ต้องการสิ่งนั้นกับผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวให้บรรลุผลสำเร็จ และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด การบริการสารสนเทศในห้องสมุดปัจจุบันจึงมีรูปแบบเปลี่ยนแปลงไปด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมา รูปแบบของการบริการเชิงรุกได้ถูกนำมาใช้ในทุกหน่วยงาน การบริการเชิงรุก คือการวางแผนการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการล่วงหน้า จะต้องมีการวางแผนว่าจะทำอะไร อย่างไร เมื่อไหร่ ที่ไหน ใครเป็นผู้จัดทำ และจะต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง อย่างละเอียดรอบคอบ และมีความรับผิดชอบ โดยผู้ให้บริการจะต้องทราบถึงสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ จะต้องเน้นให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และต้องสามารถคาดการณ์ได้ถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ อีกทั้งยังต้องแสวงหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการและให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด เห็นได้จากงานวิจัยของ ภาษิณี ปานน้อย (2553) ที่ได้กล่าวถึงผู้ใช้ห้องสมุดในยุคสารสนเทศว่าเป็นผู้ที่มีความรู้และมีความต้องการที่ซับซ้อนมากขึ้น รวมทั้งคาดหวังว่าจะได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และต้องได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด ดังนั้น ห้องสมุดหลายแห่งจึงเริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบและแนวทางการบริการจากรูปแบบเดิม คือ ผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อระหว่างข้อมูลสารสนเทศกับผู้ใช้บริการให้มีการสื่อสารสัมพันธ์กัน เพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุด ปรับรูปแบบการบริการเชิงรับมาเป็นเชิงรุก เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ในปัจจุบันให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจที่จะใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด

หอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่ได้รับงบประมาณจากรัฐบาลไทย ภายใต้การกำกับดูแลของกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ช่วยสนับสนุนส่งเสริมและให้บริการความรู้แก่คนในชาติ ในการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อยอดเป็นองค์ความรู้ใหม่ นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ช่วยในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเก็บรวบรวมสรรพวิทยาการ องค์ความรู้เนื้อหาทุกสาขาวิชาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันที่ผลิตขึ้นภายในประเทศ ไว้ในรูปของทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท มุ่งใช้นวัตกรรมเพื่อการบริการสู่ความเป็นเลิศ มีภารกิจและหน้าที่

ความรับผิดชอบในการให้บริการและส่งเสริมการอ่านแก่ประชาชนทุกคน ในช่วงปี พ.ศ. 2557-2560 สำนักหอสมุดแห่งชาติได้มีการปรับปรุงตัวอาคารเพื่อรองรับการให้บริการอย่างสมบูรณ์และทันสมัยด้วยการเพิ่มปริมาณพื้นที่ใช้สอยในการให้บริการ และปรับพื้นที่สำหรับผู้ใช้บริการให้มีความโล่ง โปร่ง สบาย นำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการ มีระบบสาธารณูปโภคที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการปรับรูปแบบการให้บริการในช่วงสถานการณ์โรคระบาดที่เกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่ช่วงกลางเดือน มกราคม พ.ศ. 2563 หอสมุดแห่งชาติก็เป็นสถานที่แห่งหนึ่งที่เป็นแหล่งรวมตัวของประชาชน ซึ่งเสี่ยงต่อการแพร่กระจายของเชื้อโรคได้ง่าย จึงไม่สามารถเปิดให้บริการได้เต็มรูปแบบ สำนักหอสมุดแห่งชาติจึงได้ปรับรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์ และได้จัดทำคอนเทนต์ (Content) ใหม่ ๆ เพื่อเป็นทางเลือกในการเข้าถึงข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของหอสมุดแห่งชาติในรูปแบบดิจิทัล แต่การให้บริการดังกล่าวในปัจจุบันก็ยังไม่เพียงพอ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง และยังไม่มีรูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่เน้นไปยังผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ด้วยรูปแบบที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

จากการทบทวนผลงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า แนวคิดการบริการสารสนเทศที่มุ่งเน้นผู้ใช้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่งในการนำผลวิจัยมาออกแบบบริการให้ผู้ใช้และเพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุดสำหรับการพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ในยุคปัจจุบันได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม ดังเช่นงานวิจัยของ สนทยา สาลี (2562) ได้ศึกษาพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและประเมินรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ ผลวิจัยพบรูปแบบที่เหมาะสม ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลักคือ 1) ผู้ให้บริการ 2) ปัจจัยภายในที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ 3) ผู้ใช้บริการ และ 4) ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ และงานวิจัยของ ภาษิณี ปานน้อย (2553) ได้กล่าวถึงการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐไว้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ตระหนักและให้ความสำคัญกับการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก โดยได้กำหนดไว้เป็นนโยบายอย่างชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการให้มากขึ้นและให้บริการโดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการ โดยนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดมาปรับใช้ มุ่งพัฒนาบริการในการช่วยเหลือการวิจัย และสิ่งสำคัญจากผลการวิจัยครั้งนี้ สะท้อนให้เห็นว่าห้องสมุดให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การบริการที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมพัฒนาการบริการของหอสมุดให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งในการวิจัยที่ผ่านมาแล้วยังไม่พบว่าได้มีการศึกษาในประเด็นดังกล่าวนี้อย่างชัดเจนและครอบคลุม การวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติในครั้งนี้จะช่วยให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการของหอสมุดแห่งชาติได้ชัดเจนขึ้นตลอดจนนำไปสู่การได้รูปแบบการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นตัวแบบหรือแนวทางสำหรับหอสมุดได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ตอบสนองผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้ทำให้ทราบเกี่ยวกับสภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ในปัจจุบัน ตลอดจนความคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดบริการของหอสมุดแห่งชาติให้สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพต่อไป

2. ผลการวิจัยทำให้ได้รูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งจะเป็นแนวทางให้แก่หอสมุดแห่งชาติ และห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกันได้นำไปพัฒนาและปรับปรุงแบบ การบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพื่อสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างสูงสุดต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของ หอสมุดแห่งชาติ เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณกับประชากรดังนี้

1.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 5 คน และผู้ให้บริการ จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือก แบบเจาะจง (Purposive Selection)

1.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรคือ ผู้ใช้บริการหอสมุด แห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 414 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง ของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 สำหรับประชากรที่มีจำนวนตั้งแต่ 100,000 คนขึ้นไป ซึ่งกำหนดไว้ขั้นต่ำเท่ากับ 398 คน สุ่มเลือกตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ให้ได้ครบตามจำนวน

การวิจัยระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการประเมินรูปแบบบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุด แห่งชาติ จากผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 คน ผู้บริหารหอสมุด แห่งชาติ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

หอสมุดแห่งชาติ หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บ รวบรวม สงวนรักษา และอนุรักษ์มรดก ทรัพย์สินทางปัญญา วิทยาการ ศิลปกรรม และวัฒนธรรมของชาติ และทำหน้าที่ให้บริการความรู้และข่าวสารแก่ คนในชาติ สังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้บริหาร ผู้ให้บริการประจำห้องบริการ ผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ และสำนักพิมพ์

บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ หมายถึง การดำเนินงาน กิจกรรมที่หอสมุดแห่งชาติ จัดบริการ แก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

- 1) บริการห้องสมุดดิจิทัล D-Library
- 2) บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book)
- 3) บริการการอ่านหนังสือพิมพ์และนิตยสารออนไลน์
- 4) บริการ NLT Smart Library
- 5) ระบบการสืบค้นข้อมูลผ่านหน้าจอเดียว (Single Search)

ดังนี้

การบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง การจัดบริการซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน

- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) ด้านบริการสารสนเทศ
- 3) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านบริการสารสนเทศ
- 5) ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

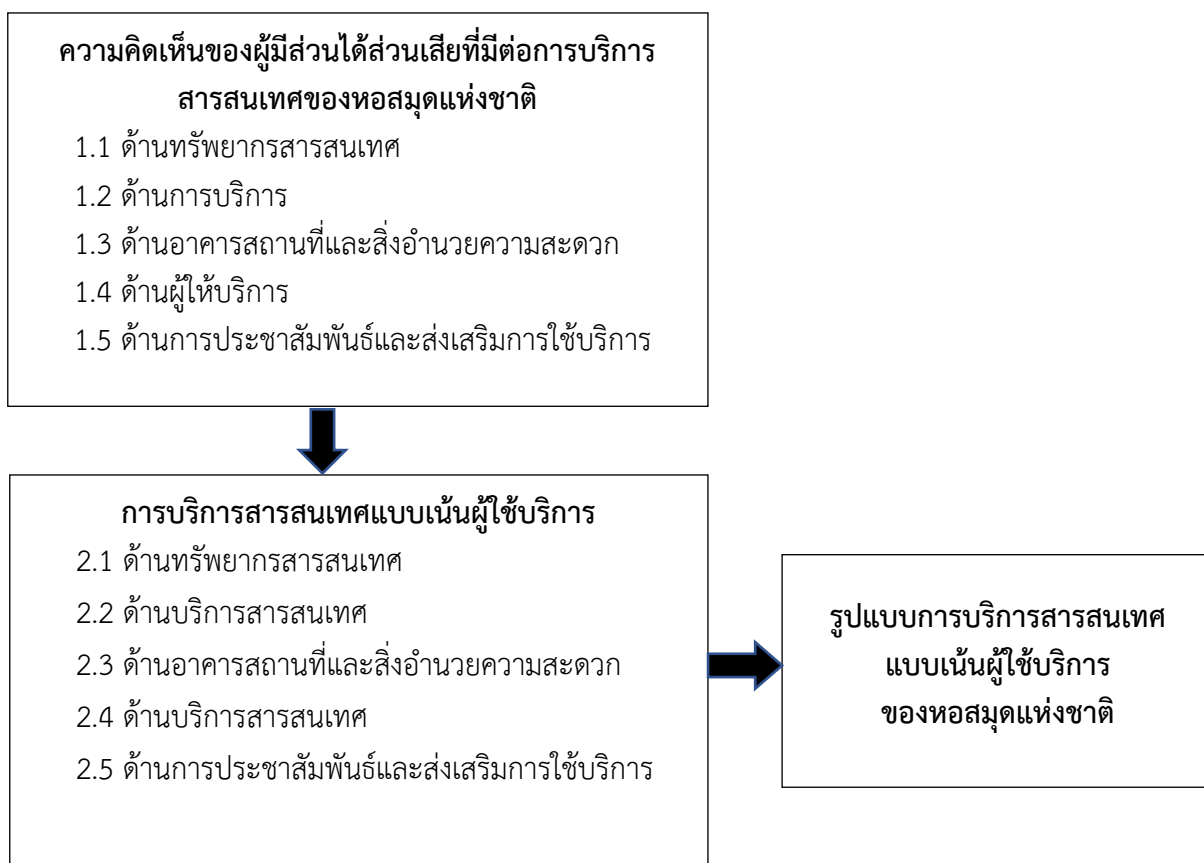
รูปแบบบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง แบบจำลองกระบวนการดำเนินงานห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพื่อยกระดับคุณภาพของหอสมุดแห่งชาติให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นประกอบการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของการบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของ Gustafsson & Edvardsson, Macaulay, S. and Cook, S., Bryson, V., Hickok, J., Best Practices for the Customer Focused Library, พรธิดา วิเชียรปัญญา, ทิศากร ศิริพันธุ์เมือง, สนทยา สาลี และสุวิชา ชัยวรรณธรรม และนำมากำหนดเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ มีดังนี้
 - 1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
 - 1.2 ด้านการบริการ
 - 1.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1.4 ด้านผู้ให้บริการ
 - 1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ
2. การบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการ มีดังนี้
 - 2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2.2 ด้านบริการสารสนเทศ
 - 2.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.4 ด้านบริการสารสนเทศ
 - 2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัยสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรม

การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และออกแบบวิธีวิจัย โดยเรียงลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ
 - 1.1 ความเป็นมาของการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ
 - 1.2 ความหมายของการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ
 - 1.3 องค์ประกอบของการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ
 - 1.4 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ
2. แนวคิดการศึกษาผู้ใช้บริการ
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ
 - 2.2 บทบาทและความสำคัญของผู้ใช้บริการ
 - 2.3 พฤติกรรมผู้ใช้บริการห้องสมุด
 - 2.4 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด
3. การออกแบบบริการสารสนเทศ
 - 3.1 การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User Experience Design)
 - 3.2 การออกแบบปฏิสัมพันธ์ (User Interface)
4. การบริการสารสนเทศเชิงรุก
 - 4.1 ความหมายของการบริการสารสนเทศเชิงรุก
 - 4.2 ความสำคัญของการบริการสารสนเทศเชิงรุก
 - 4.3 แนวคิดการตลาดกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก
 - 4.4 การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก
 - 4.5 บรรณารักษ์กับการบริการสารสนเทศเชิงรุก
5. การบริการสารสนเทศยุคดิจิทัล
 - 5.1 ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล
 - 5.2 รูปแบบการบริการสารสนเทศดิจิทัล
 - 5.3 พัฒนาการการบริการสารสนเทศดิจิทัล
 - 5.4 ห้องสมุดกับการบริการสารสนเทศดิจิทัล
6. หอสมุดแห่งชาติ
 - 6.1 พัฒนาการของหอสมุดแห่งชาติ
 - 6.2 บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ

1.1 ความเป็นมาของการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ

การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer focused) เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นมาเมื่อปี ค.ศ.1950 เกี่ยวกับการจัดการและการตลาดที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญ เป็นการศึกษาความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ และมองว่าลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดและแข่งขันในเชิงธุรกิจได้ (Mokhtar 67) จากแนวคิดการมุ่งเน้นลูกค้า ได้มีนักวิชาการหลายท่านขยายแนวคิดหลักของการมุ่งเน้นลูกค้า และแนวคิดดังกล่าวได้แพร่หลายในเชิงการนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติหลักในกิจกรรมการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การมุ่งเน้นลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดทางการตลาด ส่งผลต่อศักยภาพการแข่งขันเชิงธุรกิจ ก่อให้เกิดการประสพผลสำเร็จค่อนข้างสูง และตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการแสวงหาสินค้าหรือบริการ ธุรกิจในปัจจุบันจึงต้องทำการตลาดโดยเน้นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางซึ่งเป็นกรอบแนวคิดใหญ่ที่ครอบคลุมกิจกรรมที่ตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้า

สำหรับห้องสมุดในด้านการบริการสารสนเทศ ผู้ใช้บริการของห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญที่สุด การเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (User-Centered) เป็นแนวคิดที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในการบริการของห้องสมุด เป็นการนำส่งมอบบริการสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการส่งเสริมแรงขับเคลื่อนของการให้บริการ (Service-driven) และเน้นความต้องการของผู้ใช้บริการ (Bryson, 1999) กล่าวว่า “การเน้นผู้ใช้บริการเป็นการออกแบบเพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติที่มีต่อการบริการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ตลอดจนความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ” สำหรับการออกแบบบริการของห้องสมุดนั้น ส่วนสำคัญหนึ่งที่จำเป็นในกระบวนการออกแบบบริการ คือ ผู้ใช้บริการ อาจกล่าวได้ว่าห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางเป็นการดำเนินงานที่มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากสภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงในหลายด้าน อาทิ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่องานห้องสมุดในทุกมิติ ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ที่ห้องสมุดต้องคำนึงถึงรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป การจัดการระบบจัดเก็บและค้นคืน ที่สอดคล้องกับรูปแบบของทรัพยากร การจัดการบริการที่ตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล (Morris, 1994) ซึ่งการบริการ เป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่กระทำขึ้นเพื่อช่วยเหลือดูแล อำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด ถือเป็นกิจกรรมที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวให้บรรลุผลสำเร็จ และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด การบริการสารสนเทศในห้องสมุดปัจจุบันจึงมีรูปแบบเปลี่ยนแปลงไปด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมา รูปแบบของการบริการเชิงรุกได้ถูกนำมาใช้ในทุกหน่วยงาน การบริการเชิงรุก คือ การวางแผนการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการล่วงหน้า มีการวางแผนว่าจะทำอะไร อย่างไร เมื่อไหร่ ที่ไหน ใครเป็นผู้จัดทำ และใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง อย่างละเอียดรอบคอบ และมีความรับผิดชอบ โดยจัดบริการที่เน้นให้ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง สามารถคาดการณ์ได้ถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังต้องแสวงหาสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ โดยต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ดังงานวิจัยของภาวิณี ปานน้อย (2553) ได้กล่าวถึง ผู้ใช้บริการห้องสมุดในยุคสารสนเทศว่า “เป็นผู้ที่มีความรู้ มีความต้องการที่ซับซ้อนมากขึ้น มีความคาดหวังว่าจะได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและต้องได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด” ดังนั้น ห้องสมุดหลายแห่งจึงเริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบและแนวทางการบริการจากรูปแบบเดิม คือ ผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานในการเชื่อมต่อระหว่างข้อมูลสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ ให้มีการสื่อสารสัมพันธ์กัน

เพื่อส่งมอบการบริการที่ดีที่สุด ปรับรูปแบบการบริการเชิงรับมาเป็นเชิงรุก เพื่อตอบสนองความต้องการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในปัจจุบันให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจที่จะใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ และคุ้มค่าที่สุด

1.2 ความหมายของการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ ดังนี้

สต็อก คอปเปอร์แมน (Stock-Kupperman, 2012) กล่าวว่า การเน้นผู้ใช้บริการเป็นการให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการ จัดบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ นำเสนอบริการใหม่ เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการรายใหม่ และรักษาผู้ใช้บริการรายเดิมให้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยศึกษาทัศนคติที่มีต่อบริการห้องสมุด สังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด

สมสรวง พงศ์กุล (2557) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการ คือ หัวใจสำคัญของการบริการสารสนเทศ การรู้จักผู้ใช้บริการ รู้ความต้องการและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการจะช่วยให้การจัดบริการสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบงานบริการสารสนเทศจึงต้องมีกระบวนการจัดทำแฟ้มข้อมูลผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

สนทยา สาลี (2562) กล่าวว่า การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง การจัดการบริการของห้องสมุดโดยยึดแนวความคิดการบริการห้องสมุดที่ครอบคลุมการบริหารจัดการ เพื่อจัดการบริการให้ตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาออกแบบกิจกรรมการบริการ และยกระดับคุณภาพของห้องสมุด

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ครอบคลุมการบริหารจัดการ การจัดการบริการสารสนเทศให้ตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุด

1.3 องค์ประกอบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ

การบริการสารสนเทศ จัดได้ว่าเป็นการบริหารจัดการกับผู้ใช้บริการ (The customer approach to management) คือ วิธีการจัดการกับผู้ใช้บริการ เป็นการขับเคลื่อนบริการ และมุ่งเน้นคุณภาพการบริการที่ทำให้เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริการที่รวดเร็วไปสู่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการเน้นผู้ใช้บริการจึงถูกออกแบบมาเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของห้องสมุด และศึกษาทัศนคติที่มีต่อบริการห้องสมุด ตลอดจนความพึงพอใจที่มีต่อบริการ โดยในขั้นตอนแรกผู้บริหารห้องสมุดจะต้องจัดบุคลากรและจัดการกับระบบสารสนเทศ ต่อจากนั้นคือการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้พิจารณาถึงคุณภาพของการบริการและผู้ให้บริการ ตลอดจนมาตรฐานการบริการที่มีให้กับผู้ใช้บริการ และจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนั้นสิ่งที่สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการ จะทำให้การบริการประสบความสำเร็จ ดังนั้นในการจัดการกับผู้ใช้บริการ ทรัพยากรมนุษย์ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจะสนับสนุนผู้ใช้บริการให้ได้รับทางเลือกการบริการที่ตรงตามความต้องการ ดังที่ เพ็ญสุวรรณ์ นาคะปรีชา (2550) กล่าวว่า การบริการสารสนเทศ เป็นการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ มีการดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นองค์ประกอบที่ทำให้บริการสารสนเทศประสบความสำเร็จมี 10 ประการ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อมั่นวางใจ 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 4) สมรรถนะของผู้ให้บริการ 5) ความมีอัธยาศัยไมตรี 6) ความน่าเชื่อถือ

7) ความมั่นคงปลอดภัย 8) การเข้าถึงบริการต้องง่ายและสะดวก 9) การติดต่อสื่อสาร และ 10) การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ การจัดบริการสารสนเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดีต่อผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป.)

1. สถานที่และสภาพแวดล้อม ควรจัดให้มีสถานที่ในการดำเนินงาน โดยอาจจัดเป็นหน่วยงาน หรือมุมใดมุมหนึ่ง หรือจัดให้รวมกับงานบริการอื่น-คั้น ภายในห้องสมุดก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

1.1 วัตถุประสงค์และนโยบายของห้องสมุด พิจารณาว่าห้องสมุดมีขนาดใด และเป็นประเภทใด หากเป็นห้องสมุดที่เน้นการให้บริการสารสนเทศ เช่น บริการดรรชนีและสาระสังเขป บริการบรรณนิทัศน์ บริการเผยแพร่สารสนเทศ เป็นต้น อาจจำเป็นต้องจัดตั้งเป็นหน่วยงาน แต่หากต้องการเพียงแค่เป็นจุดพักผ่อน อาจจัดเป็นเพียงมุมบริการสารสนเทศ หรือมุมบริการนั่งอ่าน เป็นต้น

1.2 โครงสร้างการจัดองค์กร พิจารณาว่าสามารถจัดให้มีงานบริการสารสนเทศได้หรือไม่ โดยคำนึงถึงงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนเพื่อการดำเนินงาน

1.3 สถานที่ พิจารณาขนาดพื้นที่ของห้องสมุดว่ามีความกว้างขวางเพียงพอหรือไม่ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ วัตถุประสงค์และนโยบายของห้องสมุด ตลอดจนทรัพยากรสารสนเทศและวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

1.4 ทรัพยากรสารสนเทศเพื่องานบริการสารสนเทศ โดยต้องคำนึงถึงจำนวนผู้ใช้บริการ ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ และลักษณะความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.5 บุคลากร พิจารณาจำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบการดำเนินงานบริการสารสนเทศว่ามีบุคลากรจำนวนเท่าใด แต่ละคนมีภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบอย่างไร รวมถึงความรู้ ความสามารถ และทัศนคติต่อการให้บริการของบุคลากร

2. ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นแหล่งของความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ที่ใช้ในการให้คำตอบแก่ผู้ใช้บริการโดยเฉพาะหนังสือ วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งที่อยู่ในรูปของฐานข้อมูลและอื่น ๆ ในการจัดบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอและมีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ แต่เนื่องจากห้องสมุดมักได้รับงบประมาณที่จำกัด จึงส่งผลต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ตัวอย่างแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้ (นฤมล รักษาสุข, ม.ป.ป.)

2.1 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันในรูปภาคี (Consortium) โดยร่วมมือกับห้องสมุดอื่นในการแบ่งหน้าที่เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ตามขอบเขตเนื้อหา ตามภาษา เป็นต้น

2.2 การจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยร่วมมือกับห้องสมุดอื่นในการยินยอมให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอยืมสำเนาเอกสารหรือทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาที่ไม่มีในห้องสมุดของตน มาให้บริการตามที่ใช้บริการต้องการ และต้องปฏิบัติตามระเบียบการยืมซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันของห้องสมุด

3. บุคลากรหรือผู้ให้บริการ บรรณารักษ์บริการสารสนเทศเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่กับผู้ใช้บริการโดยตรง ทั้งในเรื่องการให้บริการสารสนเทศซึ่งต้องปฏิบัติเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ และการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจปฏิบัติเป็นครั้งคราวตามแผนที่กำหนด ตลอดจนการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ การเสนอรายการทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่จำเป็น การเก็บสถิติต่าง ๆ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ บรรณารักษ์จึงต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ (นฤมล รักษาสุข, ม.ป.ป.) นอกจากนี้ พิมลพรรณ เรพเพอร์ (2535)

กล่าวถึง จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์บริการสารสนเทศ ดังนี้ 1) ต้องเตรียมการบริการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุด ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่มีประโยชน์และเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ต้องกำหนดนโยบายการให้บริการ การเข้าถึงบริการ ความถูกต้องของการให้บริการ และต้องให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อแก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 2) ต้องให้บริการโดยยึดถือหลักการที่ว่า ผู้ใช้บริการทุกคนมีอิสระทางความคิดและสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้ 3) ต้องเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในการค้นหาข้อมูล รับข้อมูล และแหล่งข้อมูลที่ค้นหา 4) ต้องให้บริการโดยตระหนักและเคารพในสิทธิทรัพย์สินทางปัญญาของเจ้าของสิทธินั้น 5) ควรปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานด้วยความเคารพ ยุติธรรม ศรัทธา และสนับสนุนให้มีการจ้างงานที่ยุติธรรมแก่ลูกจ้างในหน่วยงาน 6) ไม่สนใจเรื่องส่วนตัวของผู้ใช้บริการ 7) ต้องแบ่งแยกระหว่างหน้าที่ส่วนตัวและหน้าที่ทางวิชาชีพ และไม่ควรรู้เรื่องส่วนตัวมีผลกระทบต่อการให้บริการหรือการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการ และ 8) ต้องพยายามพัฒนาความรู้และทักษะ โดยการให้การสนับสนุนวิชาการแก่พนักงานและผู้ร่วมงานที่มีความตั้งใจ

โดยปัจจัยที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์บริการสารสนเทศ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2534) ได้แก่ 1) คุณภาพของบริการที่ทราบได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) การไหลเวียนของสารสนเทศจากห้องสมุดไปสู่ผู้ใช้บริการ 3) การประสานงาน (การสื่อสาร) ระหว่างบุคลากรในวิชาชีพเดียวกันและที่เกี่ยวข้อง และการได้รับความร่วมมือ 4) ความรับผิดชอบต่อภาพลักษณ์และบทบาทของวิชาชีพ 5) การใช้ความคิดแบบกลยุทธ์ (Strategic thinking) คือ การคิดที่กำหนดแนวทางอย่างมีเป้าหมายบนพื้นฐานของความเป็นจริงและมองการณ์ไกลในการพัฒนาการจัดบริการสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

4. ผู้ใช้บริการ (User) คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศหรือบริการต่าง ๆ ในห้องสมุด ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความสนใจ ความต้องการ และพฤติกรรม ดังนั้น การจัดบริการสารสนเทศจึงต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มได้ การจัดบริการสารสนเทศจึงต้องมีการศึกษาผู้ใช้บริการ ซึ่งทำได้หลายวิธี ได้แก่ 1) การสำรวจพฤติกรรม ความสนใจ และความต้องการของผู้ใช้บริการ อาจกระทำได้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ 2) การวิเคราะห์จากข้อมูลที่รวบรวมไว้ เช่น การวิเคราะห์การอ้างอิงเอกสารต่าง ๆ ในผลงานของผู้ใช้บริการ การวิเคราะห์จากสถิติการใช้บริการสารสนเทศ การวิเคราะห์จากสถิติ การยืมทรัพยากรสารสนเทศ การศึกษาจากคำถามที่ให้บริการ การศึกษาจากสถิติการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น การศึกษาผู้ใช้บริการมีความสำคัญและประโยชน์หลายประการ กล่าวคือ ช่วยทำให้ผู้ให้บริการทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ สามารถใช้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกลุ่มผู้ใช้บริการ จะทำให้สามารถจัดแหล่งสารสนเทศและบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นข้อมูลในการปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการโดยพิจารณาจากปฏิกิริยาสะท้อนกลับของผู้ใช้บริการ

5. เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นองค์ประกอบที่เกิดขึ้นในภายหลัง และทำให้การจัดบริการสารสนเทศเป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศโดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ แต่อย่างไรก็ตามการพิจารณานำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสารสนเทศ ควรคำนึงถึงความเหมาะสมและแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงด้วย ซึ่งปัจจุบันอินเทอร์เน็ต เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญที่ห้องสมุดสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดบริการสารสนเทศ

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศบางประเภทที่ไม่สามารถค้นหาได้ในห้องสมุดเพื่อช่วยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ทุกเวลา

ดังนั้นการจัดบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการให้มีทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จำเป็นต้องมีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ สถานที่และสภาพแวดล้อม ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร ผู้ใช้บริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4 ปัจจัยที่สนับสนุนการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ

จากความหมายและองค์ประกอบสำคัญตามที่กล่าวมาข้างต้นการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ (Customer focused) หมายถึง การจัดการบริการของห้องสมุดโดยยึดแนวความคิดการบริการห้องสมุดที่ครอบคลุมการบริหารจัดการเพื่อจัดการบริการให้ตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการจัดให้ผู้ใช้บริการเพื่อนำมาออกแบบกิจกรรมเพื่อจัดให้ผู้ใช้บริการ และเพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุด ซึ่งสามารถจำแนกปัจจัยดังกล่าวได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.4.1 ปัจจัยภายในที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ (ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์, 2553; จุฑารัตน์ นกแก้ว, 2555; สนทยา สาลี, 2562) ได้แก่

- บุคลากรของห้องสมุด แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มบุคลากรด้านงานบริการของห้องสมุดที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านสมรรถนะวิชาชีพ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ตลอดจนเรื่องข้อเท็จจริงและกฎหมายต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง มีทักษะการสื่อสาร การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจาต่อรอง ทั้งนี้รวมถึงการมีความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับการปรับกระบวนการทัศน์ของห้องสมุด ในยุคใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการสารสนเทศ โดยสร้างความเป็นเลิศในการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า นั่นคือการประเมินคุณค่าของการบริการสารสนเทศจากมุมมองของผู้ใช้บริการ และรักษาผู้ใช้บริการไว้ในระยะยาว

- วัฒนธรรมการบริการ วัฒนธรรมถือเป็นสิ่งที่สะสมมาจากความเชื่อ ความคาดหวัง ทัศนคติ และค่านิยมร่วมของสมาชิกทุกคนในองค์กร ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และการยอมรับและปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงการให้บริการกับผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

- นวัตกรรมบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ นวัตกรรมบริการเป็นความคิดหรือการกระทำใหม่ ๆ ซึ่งคนในสังคมแต่ละวงการจะมีการคิดและทำขึ้นมาอยู่เสมอ นวัตกรรมจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ได้เรื่อย ๆ ครอบคลุมทั้งด้านความคิดหรือต้องการคิดค้นหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยสิ่งใดที่คิดและทำมานานแล้วถือว่าเป็นนวัตกรรมไป และมักจะมีสิ่งใหม่เกิดขึ้นมาแทน นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) เป็นแนวคิดในเชิงกลยุทธ์ ที่ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการธุรกิจ และมีการกล่าวถึงกันอย่างมาก นวัตกรรมบริการยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญทางธุรกิจที่นำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยนวัตกรรมบริการเป็นการนำนวัตกรรมมาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการเพื่อบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยเน้นการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ส่วนประโยชน์ของนวัตกรรมบริการในเชิงธุรกิจ คือ ช่วยสร้างความแตกต่าง

ในการบริการเพื่อนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการยกระดับประสิทธิภาพของการบริการ และสร้างมูลค่าให้เพิ่มกับธุรกิจ (ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559)

1.4.2 ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ

- เทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผัน คือ นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ในการสร้างตลาดและมูลค่าให้กับตัวผลิตภัณฑ์ที่นำเทคโนโลยีมาใช้และส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อตลาดของผลิตภัณฑ์เดิมรวมทั้งอาจจะทำให้ธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีแบบเดิมได้รับผลกระทบจนต้องล้มหรือปิดกิจการไปซึ่งจะแตกต่างจากนวัตกรรมทั่วไปที่ถูกนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพเพิ่มคุณภาพของสินค้า หรือลดต้นทุนกระบวนการผลิตแบบเดิมเท่านั้น กระบวนการที่เทคโนโลยีใหม่ มักเรียกกระบวนการนี้ว่า เป็นกระบวนการทำลายอย่างสร้างสรรค์เพื่อช่วยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบโจทย์ผู้บริโภคมากขึ้น ช่วยให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่มีคุณภาพมากขึ้นตัวอย่างที่ชัดเจน (พิพัฒน์ เหลืองนฤมิตชัย, 2559)

- การออกแบบบริการ เป็นการกำหนดรูปแบบการให้บริการขององค์กรว่า ควรเป็นไปในลักษณะใด ตั้งแต่บรรยากาศ สภาพแวดล้อม สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ รูปแบบการแต่งกาย ขั้นตอนการทำงาน เวลาที่ใช้ บุคลิกภาพ และลักษณะคำพูดของผู้ให้บริการ โดยทั้งหมดจะสอดคล้องกับภาพลักษณ์ขององค์กรที่จะทำให้ลูกค้าได้สัมผัสถึงมาตรฐานการบริการตามที่องค์กรกำหนดได้อย่างแท้จริง การออกแบบบริการจะทำให้มีรูปแบบการบริการลูกค้าที่แปลกใหม่ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง พร้อมทั้งช่วยการส่งมอบบริการลูกค้าให้เป็นไปอย่างราบรื่น และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า (ทรงพันธ์ เจริมประยงค์, 2560)

- นโยบายของรัฐต่อการบริการห้องสมุด นโยบาย คือ แนวทางการตัดสินใจของรัฐบาลหรือหน่วยงานสำหรับการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทำให้การบริหารมีทิศทางและแนวทางที่ชัดเจน นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ตัวอย่างนโยบายของรัฐต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ อาทิจุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) เนื่องด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นที่พึ่งของท้องถิ่นในการให้ความรู้ ความเป็นกลางทางการเมือง ประสานความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ในการพัฒนาท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมายได้ 4 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ที่ 2 การผลิตและพัฒนาครู ยุทธศาสตร์ที่ 3 การยกระดับคุณภาพการศึกษา และยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏได้ดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสู่ชุมชนและท้องถิ่น อาทิ 1) โครงการพัฒนาท้องถิ่น โครงการจัดทำหอจดหมายเหตุของจังหวัด สร้างคลังความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างฐานข้อมูลวัดในท้องถิ่น 2) โครงการวิจัยที่เชื่อมโยงท้องถิ่น สร้างแหล่งเรียนรู้สรรพวิทยาท้องถิ่น เพื่อเป็นคลังความรู้และแหล่งศึกษาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น 3) โครงการอบรม/บริการวิชาการ เช่น กิจกรรมถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการ และวิชาชีพบรรณารักษ์แก่ชุมชนและสังคม กิจกรรมเผยแพร่ข่าวสารความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ให้กับชุมชนและสังคม 4) กิจกรรมสัมพันธ์หรือพันธกิจสัมพันธ์ (Engagement) หมายถึงโครงการหรือกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยกับองค์กรชุมชนร่วมคิดและทำกิจกรรมร่วมกัน มีการใช้ความรู้หรือเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เกิดประโยชน์ร่วมกัน และเกิดผลกระทบที่ดีต่อสังคมที่ประเมินได้ เช่น โครงการพัฒนาการรู้สารสนเทศของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เรื่อง การใช้ยาสามัญประจำบ้าน โครงการจัดการความรู้ข้อมูลท้องถิ่น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของงานบริการสารสนเทศ การจัดบริการขององค์กรที่ให้บริการสารสนเทศ เช่น ห้องสมุด ศูนย์เอกสาร หรือศูนย์สารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคคลและสังคม ผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความสนใจและใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ แต่สารสนเทศที่ตนมีอยู่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการหรือไม่ทันสมัย จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่น ๆ เช่น อ่านหนังสือ ค้นหาสารสนเทศในห้องสมุด ค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการอาจประสบความสำเร็จได้สารสนเทศที่ต้องการ หรืออาจล้มเหลวไม่พบสารสนเทศที่ต้องการ ความต้องการสารสนเทศจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ผลักดันให้ผู้ใช้บริการแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ การจัดบริการสารสนเทศจะมีผลสัมฤทธิ์สูงก็ต่อเมื่อบริการนั้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2546 ; พิมพ์ราไพ เปรรมสมิทธิ์, 2554) ดังนั้นเป้าหมายหลักของบริการสารสนเทศ ความเข้าใจแนวคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เช่น ความหมาย บทบาทและความสำคัญของผู้ใช้บริการ จึงมีความจำเป็นต่อการจัดบริการที่มีคุณภาพ

2.1 ความหมายของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการสารสนเทศ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความต้องการสารสนเทศและแสวงหา หรือค้นหาสารสนเทศ หรือใช้บริการต่าง ๆ จากองค์กรที่ให้บริการสารสนเทศในการให้บริการสารสนเทศ มีคำที่ใช้เรียกผู้ใช้บริการหลายคำ อาทิ ผู้ใช้บริการ (User) เป็นคำกลางที่ใช้เรียกผู้ใช้บริการองค์กรที่ให้บริการสารสนเทศทุกประเภท ลูกค้า (Patron) เป็นคำที่ใช้กับกลุ่มที่ให้การสนับสนุนองค์กรที่ให้บริการสารสนเทศ ลูกค้า (Customer) คือ ผู้มาซื้อสินค้าหรือบริการทั่วไป โดยลูกค้าสามารถระบุความต้องการปรับเปลี่ยนความต้องการได้ เจรจาต่อรอง และมีทางเลือกในการรับบริการหลายทาง ในขณะที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าในแง่ของการจัดบริการที่เน้นคุณภาพ สร้างความพึงพอใจหรือความประทับใจให้ลูกค้าซึ่งจะนำมาสู่การใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนชักชวนผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วย ลูกค้า (Client) หมายถึง ลูกค้าที่มารับ คำปรึกษาหรือคำแนะนำทางวิชาชีพ เช่น ด้านกฎหมาย บัญชี สถาปัตยกรรม เป็นต้น ผู้อ่าน (Reader) หมายถึง ผู้ที่ใช้สารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เหมาะสมสำหรับใช้กับห้องสมุดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการอ่าน พร้อมทั้งเน้นการจัดสถานที่เพื่อบริการการอ่าน ผู้ยืม (Borrower) หมายถึง ผู้ใช้บริการที่ยืมวัสดุสารสนเทศจากห้องสมุด สมาชิก (Member) หมายถึง ผู้ใช้บริการที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกของห้องสมุด และมีสิทธิใช้บริการของห้องสมุดตามข้อกำหนด ในขณะที่ผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้ แต่ไม่มีสิทธิในการใช้บริการ เช่นเดียวกันผู้ที่เป็นสมาชิก นอกจากนี้อาจต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเข้าใช้ห้องสมุดด้วย (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555; สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, 2546)

ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงหมายถึงผู้ใช้บริการที่มีความสนใจและต้องการใช้สารสนเทศเพื่อสนองความต้องการของตนเอง อาจเนื่องมาจากสารสนเทศที่ตนมีอยู่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการ หรือไม่ทันสมัยจึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่น ๆ ความต้องการสารสนเทศจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ผลักดันให้ผู้ใช้บริการแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ

2.2 ความสำคัญของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการสารสนเทศเป็นเป้าหมายหลักของการจัดบริการสารสนเทศ การจัดบริการสารสนเทศตามแนวคิดเดิมที่เน้นระบบมักไม่ได้คำนึงถึงผู้ใช้บริการมากไปกว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้แล้ว โดยไม่ได้คำนึงถึงผู้ใช้บริการจะได้รับสารสนเทศที่ต้องการหรือไม่

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลให้การจัดบริการขององค์การสารสนเทศมีการปรับเปลี่ยน รวมถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ต้องการสารสนเทศที่เข้าถึงง่ายหลายรูปแบบ ผู้ให้บริการสารสนเทศ เช่น บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ จึงต้องความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การเปลี่ยนแปลงในการจัดบริการของห้องสมุดได้สะท้อนให้เห็นถึงความตระหนักในบทบาทและความสำคัญของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ การนำผลจากการศึกษาผู้ให้บริการ ศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงหรือพัฒนาการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และการจัดบริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การเพิ่มช่องทางในการบริการที่หลากหลาย ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงการออกแบบระบบเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว ได้มีการนำผลการศึกษาพฤติกรรมและการแสวงหาและค้นหาสารสนเทศมาใช้ในการออกแบบระบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการสารสนเทศของสตีฟ และคูก (Macaulay & Cook, 1995) มีดังนี้ 1) เข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ 4) ความรวดเร็วในการให้บริการ 5) การให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่ละราย 6) ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้ให้บริการ 7) ความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ 8) ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน 9) ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และ 10) ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน บริการอย่างเสมอภาค ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับการบริการ สถาบันบริการสารสนเทศควรพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์บริการ สถานที่บริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อม กระบวนการรูปแบบการบริการที่จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการ

การประเมินบริการสารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ และควรปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นคุณภาพบริการซึ่งให้ความสำคัญกับมิติผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ และการตัดสินคุณภาพบริการจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ และในสภาพแวดล้อมดิจิทัล ผู้ใช้บริการมีบทบาทสำคัญนับตั้งแต่การพัฒนา ระบบห้องสมุดดิจิทัล การใช้และการประเมินระบบ จึงมีการศึกษาผู้ให้บริการเพื่อสร้างตัวแบบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบที่ผู้ให้บริการจะสามารถใช้ระบบเพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาระบบห้องสมุดดิจิทัลที่ส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับระบบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถเรียนรู้ได้ดีขึ้นโดยกลั่นกรองและค้นคืนสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง จัดลำดับและนำเสนอสารสนเทศให้สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555)

ดังนั้นสภาพแวดล้อมของห้องสมุดแบบจึงมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและพัฒนาบริการที่จะสนับสนุนการค้นหาและการใช้สารสนเทศ ผนวกกับการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ช่วยขยายบทบาทของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการสารสนเทศอย่างกว้างขวาง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการจึงช่วยเพิ่มศักยภาพของห้องสมุดในการจัดบริการที่เน้นผู้บริการเป็นศูนย์กลาง

2.3 พฤติกรรมสารสนเทศ (Information Behavior)

การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศ เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจวิธีการต่าง ๆ ที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับสารสนเทศ ตั้งแต่การสร้าง การแสวงหา และการใช้สารสนเทศ เพื่อหาคำตอบจะได้ดำเนินการจัดการบริการที่อำนวยความสะดวกและเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Brophy, 2007)

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมสารสนเทศ

สำหรับคำว่า พฤติกรรม ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

ลักขณา สรีวัฒน์ (2544) กล่าวว่าพฤติกรรม หมายถึง การกระทำซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความต้องการของจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจสังเกตเห็นได้โดยตรงหรือทางอ้อม บางลักษณะอาจสังเกตได้โดยไม่ใช้เครื่องมือหรือต้องใช้เครื่องมือช่วย

สุรพล พะยอมแย้ม (2545) กล่าวว่าพฤติกรรม หมายถึง การกระทำอันเกิดจากการกระตุ้นหรือถูกจูงใจจากสิ่งเร้า การกระทำหรือพฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้ใช้กระบวนการกลั่นกรอง ตกแต่ง และตั้งใจที่จะทำให้เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้อื่นได้สัมผัสและรับรู้ ความแตกต่างของพฤติกรรมส่วนบุคคลที่กระทำมักมีสาเหตุจุดมุ่งหมายเป้าหมาย และวิธีการที่ต่างกันในแต่ละกรณีและไมคงที่ตามปัจจัยด้านเวลา สถานที่ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง หากแยกกระบวนการของพฤติกรรมจะประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ 1) ส่วนการแสดงออกหรือกิริยาท่าทาง (Acting) 2) ส่วนการคิดเกี่ยวกับกิริยานั้น (Thinking) และ 3) ส่วนความรู้สึกที่มีอยู่ในขณะนั้น (Feeling)

สำหรับ คำว่า พฤติกรรมสารสนเทศ อาเรีย ชื่นวัฒนา (2545) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมสารสนเทศว่า พฤติกรรมสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิสัมพันธ์ที่บุคคลกระทำเพื่อแสวงหาสารสนเทศมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการบางประการของผู้แสวงหา

อรอุมา สืบกระพัน (2552) กล่าวว่า พฤติกรรมสารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมสารสนเทศ การกระทำ วิธีการ หรือกิจกรรมที่แสดงออกอย่างมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ จากนั้นสารสนเทศที่ได้จะผ่านการประมวลผล วิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์หรือสนองความต้องการของตนเอง

นอกจากนี้ พฤติกรรมสารสนเทศ (Information Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่และการได้สารสนเทศมา โดยอาจอยู่ในรูปการสื่อสารแบบเผชิญหน้าและการได้รับจากสื่อต่าง ๆ ที่หลากหลาย ดังนั้น พฤติกรรมสารสนเทศจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้าง โดยครอบคลุมกิจกรรมสำคัญ 2 กิจกรรม คือ การแสวงหาสารสนเทศ (Information-seeking Behavior) และการค้นหาสารสนเทศ (Information Search Behavior) (Wilson, 2000) โดยมีรายละเอียดดังนี้

- พฤติกรรมสารสนเทศ (Information-seeking Behavior) คือ การแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยเป็นผลมาจากความต้องการใดต้องการหนึ่ง ทั้งนี้ ในระหว่างแสวงหาสารสนเทศ บุคคลผู้นั้นจึงต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

- พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ (Information Search Behavior) เป็นพฤติกรรมระดับจุลภาคที่ผู้ค้นปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นในระดับปฏิบัติ อาทิ การใช้เมาส์ หรือในระดับการใช้ความคิดสติปัญญาและความรู้ เช่น การใช้ตรรกะบูลีน หรือการตัดสินใจเลือกหาหนังสือพบ 2 เล่มนั้น เล่มใดมีประโยชน์มากกว่า หรือการพิจารณาว่าสารสนเทศที่ค้นคืนได้นั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ อย่างไร

ดังนั้น พฤติกรรมสารสนเทศจึงหมายถึง การกระทำวิธีการ หรือกิจกรรมของบุคคลเมื่อบุคคลประสบปัญหา และต้องการสารสนเทศ เพื่อนำมาช่วยในการแก้ไขปัญหา หรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวจะยุติลง เมื่อบุคคลนั้น ๆ ไม่มีความต้องการสารสนเทศอีกต่อไป

2.3.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมสารสนเทศ

จากคำจำกัดความของพฤติกรรมสารสนเทศ สามารถสรุปเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมสารสนเทศออกเป็น 4 แนวคิด ตามที่ อาร์รี่ ชีนวิวัฒนา (2555) กล่าวว่า พฤติกรรมสารสนเทศประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ (Information Need) เป็นภาวะทางจิตที่เชื่อมโยงกับภาวะอื่น ๆ เช่น แรงจูงใจ ความเชื่อ และค่านิยม เป็นต้น นักวิจัยหรือบรรณารักษ์จึงไม่อาจสังเกตความต้องการของผู้ใช้บริการได้เว้นเสียแต่ผู้ใช้บริการจะแสดงความต้องการนั้นออกมาเอง ดังนั้นความต้องการสารสนเทศเป็นจุดเริ่มต้นของการแสวงหาสารสนเทศ โดยประกอบด้วย 3 แนวคิดซึ่งเป็นที่มาของความต้องการสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) การแสวงหาคำตอบ 2) การลดทอนความไม่แน่นอน และ 3) การทำความเข้าใจด้วยเหตุผล

2. การแสวงหาสารสนเทศ (Information Seeking) เป็นแนวคิดที่เชื่อมโยงกับความต้องการสารสนเทศ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าจุดเริ่มต้นที่นำไปสู่พฤติกรรมสารสนเทศ คือ ความต้องการสารสนเทศ โดยเน้นความต้องการของบุคคล ผู้แสวงหาสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศจึงเป็นแนวคิดสำคัญที่มีการวิจัยกันอย่างแพร่หลาย

3. การค้นหาสารสนเทศ (Information Search) เป็นพฤติกรรมที่ผู้ค้นมีปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นในระดับปฏิบัติ อาทิ การใช้เมาส์ หรือในระดับการใช้ความคิด สติปัญญา และความรู้ เช่น การใช้ตัวแบบบูลีน หรือการตัดสินใจหนังสือที่พบ 2 เล่มนั้น เล่มใดมีประโยชน์มากกว่า หรือพิจารณาว่าสารสนเทศที่ได้ค้นคืนนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่

4. การใช้สารสนเทศ (Information Use) เป็นแนวคิดที่ศึกษาวิจัยกันมากในหลายสาขา แต่ไม่มีคำให้คำจำกัดความแนวคิดอย่างชัดเจน ยิ่งไปกว่านั้นนักวิชาการยังอธิบายแนวคิดนี้แตกต่างกันไป บ้างก็ให้ความหมายที่กว้างครอบคลุมพฤติกรรมทั้งหมดของผู้ใช้บริการสารสนเทศ บ้างก็รวมการใช้สารสนเทศเป็นแนวคิดย่อยของการค้นหาสารสนเทศ บ้างก็หมายถึงการประมวลสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ การทำความเข้าใจ การวิเคราะห์ การปรับเปลี่ยนสารสนเทศ นอกจากนี้ การใช้สารสนเทศ ยังหมายรวมถึง การสร้างความรู้ การผลิตสารสนเทศ และการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์

นอกจากนี้ ธนิตา สุขขารมย์ (2547) กล่าวว่า พฤติกรรมสารสนเทศ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. บุคคลผู้มีความต้องการสารสนเทศ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลพบว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศ เพื่อนำมาช่วยในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2. ความต้องการสารสนเทศ เกิดขึ้นจากการที่บุคคลตระหนักถึงความไม่รู้ หรือความไม่แน่ใจในการปฏิบัติงาน หรือเกิดจากความจำเป็นในการศึกษาหาความรู้หรือการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ส่งผลให้บุคคลเริ่มแสวงหาสารสนเทศเพื่อนำมาตอบประเด็นปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

3. แหล่งสารสนเทศ เกิดขึ้นจากการที่บุคคลตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศ เพื่อตอบคำถามแก้ปัญหา หรือตัดสินใจ บุคคลจะพิจารณาแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ เพื่อแสวงหาสารสนเทศ โดยจะตัดสินใจเลือกวิธีการในการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อให้ได้รับสารสนเทศที่ตนต้องการ ซึ่งแหล่งสารสนเทศที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการนั้น มี 3 ระดับ ได้แก่ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532)

ระดับที่ 1 การแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่สะดวกและประหยัดที่สุด โดยปกติ ผู้แสวงหาสารสนเทศจะใช้ข้อมูลที่อยู่ใกล้ตัวที่สุด ได้แก่ บุคคลในครอบครัว เพื่อน หรือ เพื่อน ร่วมงาน

ระดับที่ 2 การแสวงหาสารสนเทศจากผู้ทำงานในสถาบันที่เกี่ยวข้อง ที่เห็นว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องที่ต้องการ และอาจรู้สถานการณ์ความต้องการสารสนเทศที่ผู้แสวงหาประสบอยู่

ระดับที่ 3 การแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งที่ไม่ใช่บุคคล เช่น ห้องสมุด หรือศูนย์สารสนเทศ

4. สารสนเทศที่สนองความต้องการของบุคคล เป็นกิจกรรมขั้นสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศ สารสนเทศที่ได้รับเป็นผลสืบเนื่องจากการที่บุคคลมีความต้องการและแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งบุคคลที่พึงพอใจที่สุด เพื่อนำสารสนเทศที่ได้นั้นมาใช้ตอบคำถาม ลดความสงสัยใคร่รู้ แก้ปัญหา หรือใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินงาน การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะนำมาใช้เพื่อการศึกษาหาความรู้ จึงเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการและแสวงหาสารสนเทศ เพื่อตอบปัญหาหรือเรื่องที่ตนสงสัยได้ในที่สุด

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมสารสนเทศมี 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ 1) ความต้องการสารสนเทศ 2) การแสวงหาสารสนเทศ 3) การค้นหาสารสนเทศ และ 4) การใช้สารสนเทศ

2.4 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ความต้องการ หมายถึง สภาวะความจำเป็นของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540) นอกจากนี้ ความต้องการตามแนวคิด ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ไว้ว่า

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมอื่น ๆ อีกส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้น

3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานจนถึงความต้องการขั้นสูงสุด เรียกว่า ลำดับขั้นความต้องการ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นต่อไป

ดังนั้น มาสโลว์ สรุปลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ขั้น (Maslow, 1943) ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครอง ป้องกันภัยที่จะเกิดขึ้น หรืออาจเกิดแก่ชีวิตทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

3. ความต้องการความรักและความเป็นพวกเดียวกัน (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน มีเพื่อน การยอมรับจากคนอื่น และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการการรู้จักคุณค่าของตนเอง (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมและความต้องการในด้านสถานภาพ

5. ความต้องการที่จะรู้ถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกหรือความหวังของตน

จากทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow จึงกล่าวได้ว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะความต้องการสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน ดังนั้น แนวคิดดังกล่าวจึงถูกนำมาปรับใช้กับการทำการตลาดให้กับสินค้าหรือบริการ การทำธุรกิจในแบบต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย รวมถึงห้องสมุดที่จำเป็นต้องนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับปรุงพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการด้วย

ความต้องการสารสนเทศ เกิดขึ้นจากความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการสารสนเทศมาตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล หรือเพื่อการประกอบอาชีพ ซึ่งความต้องการสารสนเทศได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2544) ความต้องการสารสนเทศ (Information Needs) หมายถึง การที่บุคคลพบว่าตนเองอยู่ในสถานการณ์ที่ทำให้ต้องตัดสินใจหาคำตอบ หรือหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อที่จะนำมาใช้ในสถานการณ์นั้น หรือเกิดจากสถานะของบุคคลที่เกิดความไม่มั่นใจในความรู้ของตนที่มีอยู่ในขณะนั้นเพียงพอ กับการแก้ไขปัญหาหรือไม่ จึงจำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศที่ทันสมัย หรือสารสนเทศที่สมบูรณ์กว่ามาเพิ่มเติม

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2545) ได้อธิบายว่า ความต้องการสารสนเทศ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ ดังนี้ 1) ระดับจิตใต้สำนึก หรือระดับที่ไม่รู้ตัวว่าต้องการสารสนเทศ 2) ระดับจิตสำนึกผู้ใช้บริการรู้ คือรู้ว่าต้องการสารสนเทศ แต่ไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าต้องการอะไร เรื่องใด 3) ระดับที่แสดงออกถึงความต้องการ เป็นความต้องการสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการสามารถระบุได้อย่างชัดเจน และ 4) ระดับที่ปรับตามระบบหรือบริการสารสนเทศ เป็นความต้องการที่ผู้ใช้บริการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับระบบหรือบริการสารสนเทศที่ใช้

นอกจากนี้ น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547) กล่าวว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศแต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศ เพราะเป็นพื้นฐานและความสนใจส่วนตัวของผู้ใช้บริการแต่ละบุคคล ซึ่งอาจประกอบด้วย 1) สาขาวิชาที่ผู้ใช้บริการได้ศึกษา หรือผู้ใช้บริการมีพื้นฐานความสนใจในสาขาวิชานั้น หรือพัฒนาในภายหลัง 2) ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ระดับการศึกษาที่สูงอาจต้องการสารสนเทศในระดับมาก และลึกซึ้ง เฉพาะลึกเฉพาะสาขาวิชายิ่งขึ้น 3) สภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น เศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสนใจส่วนตัว 4) ลักษณะสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน โดยขึ้นอยู่กับหน่วยงานนั้นทำหน้าที่และเกี่ยวข้องกับอะไรและเกี่ยวข้องกับบุคคลกลุ่มใด และ 5) การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ หมายถึง ความสะดวกในการรับสารสนเทศของผู้ใช้บริการขึ้นกับปัจจัย ดังนี้

- แหล่งสารสนเทศ อาจเป็นแหล่งสารสนเทศของตนเอง หรือในหน่วยงานหรือสถานที่ใกล้เคียง อาจเป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ เช่น บริการห้องสมุด และสถาบันบริการสารสนเทศ หรืออาจเป็นสารสนเทศบุคคลที่สามารถพูดคุยได้

- ผู้ใช้บริการต้องการค้นหาสารสนเทศได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว

ดังนั้น ความต้องการสารสนเทศ จึงสรุปได้ว่า เป็นความต้องการที่เริ่มตั้งแต่การแสวงหา การค้นหาสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้แก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศในการค้นหา ข้อเท็จจริงหรือการนำสารสนเทศไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของบุคคล

3. การออกแบบบริการสารสนเทศ

การออกแบบบริการสารสนเทศ คือ การนำวิธีคิดและวิธีปฏิบัติในกระบวนการออกแบบมาช่วยพัฒนารูปแบบงานบริการที่จะสามารถสร้างประโยชน์ได้สูงสุด ใช้งานได้สะดวก และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้มากที่สุด อีกทั้งยังสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กรอย่างห้องสมุดอีกด้วย การออกแบบบริการ (Service design) จึงไม่ใช่การออกแบบสำหรับงานบริการแต่เพียงเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปถึงการพัฒนาปรับปรุงและสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยมีกระบวนการออกแบบบริการประกอบด้วย ขั้นที่ 1 การสำรวจและเก็บข้อมูล ขั้นที่ 2 การสร้างแนวคิดงานบริการ ขั้นที่ 3 การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (ธัญพร จารุกิตติคุณ และนันทกานต์ ทองวานิช, 2557)

เช่นเดียวกันแนวคิดของห้องสมุดจะต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงจากห้องสมุดรูปแบบเดิมที่อยู่บนฐานแนวคิดห้องสมุด คือ “แหล่งจัดเก็บความรู้” ได้เปลี่ยนไปเป็นอยู่บนฐานแนวคิดของการพัฒนาบทบาทการทำหน้าที่เป็น “สื่อกลางระหว่างทรัพยากรสารสนเทศและผู้ใช้บริการ” (Brophy, 2005) ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ดำเนินงานห้องสมุดในลักษณะของห้องสมุดดิจิทัลหรือห้องสมุดห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางนี้จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากขึ้นโดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และถือเป็นความท้าทายของบรรณารักษ์ที่ทำงานกับเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศสามารถให้บริการเนื้อหาและแหล่งสารสนเทศไปยังผู้ใช้บริการในรูปแบบของสารสนเทศดิจิทัลตามความต้องการ ดังนั้นการออกแบบบริการสารสนเทศ จึงถูกอธิบายตามลักษณะ ดังนี้

3.1 การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User Experience Design) หรือเรียกว่า UXD สร้างสิ่งต่าง ๆ จากปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้งาน และรวมถึงประสบการณ์ต่อฟังก์ชันการใช้งานที่มีผลต่อการออกแบบ ความสำคัญของ UX Design คือ การคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการงาน สิ่งที่ใช้บริการงานจะได้รับ ตัวอย่างของการให้ความสำคัญกับ UX ในด้านต่าง ๆ เช่น

Visual Design คือ การออกแบบหน้าตาของเว็บไซต์ เพื่อตกแต่งให้สวยงาม น่าสนใจ ซึ่งสามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยได้

Usability คือ การใช้งานได้ง่าย ไม่มีความซับซ้อนของการใช้งาน มีความชัดเจน ไม่สับสน และลดโอกาสความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้

Interaction Design คือ รูปแบบการตอบสนองต่อการใช้งาน ว่าเกิดอะไรขึ้นเมื่อมีการคลิกเข้าสู่เมนูหรือเมาส์ไปอยู่ที่ปุ่มต่าง ๆ แล้วจะเกิดอะไรต่อไป

Accessibility คือ การรองรับการเข้าถึงได้อย่างไม่มีอุปสรรค เช่น สีชัดเจน มีคำอธิบาย

ดังนั้น ในการออกแบบบริการสารสนเทศ ที่นำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ อย่างการนำเสนอบริการต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ จึงควรคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการงานด้วย เพราะจะช่วยทำให้เว็บไซต์มีความง่ายต่อการใช้งาน น่าสนใจ และผู้ใช้บริการก็จะมีความพอใจกับการใช้งาน

3.2 การออกแบบปฏิสัมพันธ์ (User Interface) หรือเรียกว่า UI คือ "ปัจจัยต่าง ๆ ที่เชื่อมต่อกับผู้ใช้บริการงาน" หรือ ส่วนที่ใช้ในการเชื่อมต่อกับผู้ใช้บริการงาน กล่าวคือ ส่วนที่ให้ผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบ

กับการใช้งานผลิตภัณฑ์ได้ ซึ่งจะมุ่งเน้นไปที่เรื่องของหน้าตา การออกแบบ และการดีไซน์ ยกตัวอย่างเช่น หน้าจอ แพลตฟอร์ม เมนู รูปแบบต่าง ๆ การวางภาพ ขนาดตัวอักษร เป็นต้น

วิธีการออกแบบที่สำคัญของ UI คือ การออกแบบที่เหมาะสม ไม่มากไม่น้อยเกินไป และต้องเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการงาน การออกแบบฟังก์ชันการใช้งาน และต้องผนวกเอาความสวยงามที่สมดุลให้เข้ากับประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้บริการให้ง่ายและสะดวกสบายที่สุด สิ่งสำคัญสำหรับ UI คือ การออกแบบที่สะอาด สวยงาม ดึงดูดใจ อีกทั้งต้องเข้าใจง่าย ใช้งานง่าย มีมาตรฐานและเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังต้องมีฟังก์ชันที่น่าสนใจ มีภาษาภาพที่ทำให้คนเกิดความรู้สึกอยากใช้งาน และที่สำคัญจะต้องมีความเป็นเอกลักษณ์ โดดเด่น แต่ก็ไม่มากจนเกินไป ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า UI คือ “ศาสตร์แห่งความสวยงาม” ที่ทำให้ UX ถูกสร้างออกมาให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกเห็น

จากลักษณะตามที่ได้กล่าวในข้างต้น จึงพอสรุปได้ถึงความแตกต่างระหว่าง UX / UI คือ UX = ให้ความสำคัญกับอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้บริการ และ UI = ให้ความสำคัญกับความสวยงาม การติดต่อกับผู้ใช้บริการ และข้อมูลทางด้านเทคนิคอื่น ๆ หรือเป็นส่วนที่ผู้ใช้บริการมองเห็นและกระทำการบางอย่างกับมัน (Interface และ Interact)

4. การบริการสารสนเทศเชิงรุก

ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ส่งผลกระทบต่อห้องสมุดเป็นอย่างมาก เห็นได้อย่างชัดเจนจากพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่แสวงหาสารสนเทศภายในห้องสมุดเปลี่ยนเป็นการใช้แหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ทำให้ห้องสมุดถูกลดบทบาทลง ดังนั้น การบริการสารสนเทศของห้องสมุดไม่ควรตั้งรับอยู่นิ่ง แต่ควรปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการด้วยการผสมผสานกลยุทธ์ทางการตลาดปรับเปลี่ยนการบริการสารสนเทศเป็นเชิงรุกที่มุ่งเน้นไปที่ผู้ใช้บริการ ปรับเปลี่ยนช่องทางและสื่อการนำเสนอให้มีความทันสมัยเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการของห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ (ปรัชญนันท์ นิลสุข และทิพภากร รังคสิริ, 2551)

4.1 ความหมายของการบริการสารสนเทศเชิงรุก

“บริการสารสนเทศเชิงรุก” ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2551) กล่าวว่า การบริการเชิงรุก (Proactive Service) เป็นการวางแผนการให้บริการลูกค้าล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการโดยไม่รอให้ผู้ใช้บริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ยีน ภู่วรรณ (2550) กล่าวว่า ห้องสมุดเชิงรุก คือ ห้องสมุดที่ไม่ขึ้นกับสถานที่ เวลาการให้บริการ และระยะทาง มีการบริการทางดิจิทัล มีการจัดการข้อมูล สารสนเทศ ความรู้หลากหลายให้อยู่ในเครือข่าย โดยใช้มีการใช้เครือข่ายเป็นศูนย์กลาง (Network Centric) มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการ มีการบริการเสมือนจริง มีการร่วมมือและแบ่งปันการใช้งาน ตลอดจนการสร้างชุมชนความรู้ให้มากขึ้นและสะดวกรวดเร็วกว่าเดิม เพื่อให้บริการที่มีชีวิตตอบสนองความต้องการของคนรุ่นใหม่ โดยบูรณาการกับแนวคิดปัญญาภิรมย์ (Edutainment)

ฉัตยาพร สมอใจ (2547) กล่าวว่า การบริการเชิงรุกเป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ และเป็นบริการที่ช่วยให้ลูกค้าเกิดความสะดวกยิ่งขึ้น ลดภาระของลูกค้า แก้ปัญหาต่าง ๆ แม้ลูกค้าไม่ได้ร้องขอ สามารถดำเนินการ

โดยเริ่มต้นจากการตรวจสอบกระบวนการบริการ มองหาจุดที่ยังมีประเด็นปัญหาที่ต้องแก้ไข นำมาพิจารณาว่ากระบวนการบริการส่วนใดที่มักเกิดความสูญเสีย แล้วนำมาพิจารณาหาทางลดความสูญเสีย จากนั้นพิจารณาระบบสนับสนุนในการแก้ปัญหา การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยจะสร้างมาตรฐานคุณภาพให้สูงขึ้น โดยต้องมีการทดสอบและติดตามกระบวนการ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง และต้องมีการอบรมผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะการพูด การบริการ และการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก

ดังนั้น การบริการสารสนเทศเชิงรุก จึงเป็นกระบวนการดำเนินงานของห้องสมุดที่มีการวางแผนการบริการสารสนเทศโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง ให้บริการโดยไม่ต้องรอให้ผู้ใช้บริการร้องขอ มีการจัดทำและแปลงทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล มีประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการอย่างสะดวกรวดเร็วในทุกที่ทุกเวลา

4.2 ความสำคัญของการบริการสารสนเทศเชิงรุก

การบริการสารสนเทศเชิงรุกจะทำให้มีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการอยู่เสมอ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจัดบริการ มีการแสวงหาผู้ใช้บริการ มีการพัฒนาและฝึกฝนบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2544) การดำเนินงานในการให้บริการเชิงรุกโดยเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) มุ่งให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาด ทั้งด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านส่วนแบ่งการตลาด ซึ่งให้เห็นว่า การให้ความสำคัญกับลูกค้า และให้บริการเชิงรุกที่ดี ย่อมส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

การบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจ ในปัจจุบันที่ผู้ให้บริการจะส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ และก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเป็นการสร้างฐานลูกค้าให้มีความสัมพันธ์ในระยะยาว และก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร (จันทิมา พรหมเกษ และเพชรสมร พรหมมะวงศ์, 2561)

ซึ่งสรุปได้ว่า การบริการสารสนเทศเชิงรุกมีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ และการดำเนินงานขององค์กร ช่วยให้สามารถส่งมอบบริการที่ดีและตรงตามความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ เป็นการสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และสัมพันธภาพที่ดีในระยะยาว นอกจากนั้นยังเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ส่วนแบ่งการตลาด และเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร

4.3 แนวคิดการตลาดกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก

ปัจจุบันการให้บริการสารสนเทศ ได้มีการนำเอากลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาใช้เป็นการบริการสารสนเทศเชิงรุก มีการปรับวิธีการบริการสารสนเทศแบบเดิมที่คอยตั้งรับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด ให้กลายเป็นบริการสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา กลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุกจึงต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการ วิธีการที่เหมาะสมตามสภาพของท้องถิ่น เศรษฐกิจ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ เพื่อเพิ่มมูลค่าการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ถือเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่จะต้องพิจารณาวิธีการที่เหมาะสม เพื่อปรับการทำงาน และบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามการนำแนวคิดการตลาดกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกมาใช้พัฒนาบริการ จึงต้องคำนึงถึงกระบวนการทางการตลาด มุ่งเน้นการวิเคราะห์สถานการณ์ การค้นหาโอกาสทางการตลาด เพื่อให้หน่วยงานสามารถพิจารณาวัตถุประสงค์

ทางการตลาด การเลือกเป้าหมายและวัดขนาดความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย การออกแบบส่วนประสมทางการตลาด และการจัดเตรียมแผนตลอดทั้งปีตามวัตถุประสงค์

การวางแผนทางการตลาดถือเป็นวิธีการทางการตลาดที่จะช่วยให้สถาบันบริการสารสนเทศอย่างห้องสมุดจัดการทรัพยากรและงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด กลยุทธ์การตลาดจะช่วยให้ทราบถึงความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำไปใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด บรรณารักษ์ต้องพิจารณาการจัดการบริการสารสนเทศอย่างรอบคอบ โดยการตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจผู้ใช้บริการ ดังต่อไปนี้ 1) จะมองหาและเลือกกลุ่มผู้ใช้บริการที่เหมาะสมได้อย่างไร 2) จะทำให้บริการมีความแตกต่างจากคู่แข่งได้อย่างไร 3) ปัจจัยหลักที่สามารถทำให้ห้องสมุดเติบโตมีอะไรบ้าง และ 4) จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความภักดีในการบริการได้อย่างไร

จากประเด็นคำถามดังกล่าว จะทำให้ห้องสมุดสามารถให้บริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานที่เป็นจุดแข็งและโอกาสที่มี ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจจนกลายเป็นความภักดีในการบริการสิ่งสำคัญในการให้บริการโดยนำแนวคิดการตลาดมาประยุกต์ใช้ คือ ผู้ปฏิบัติงานการบริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานการตลาด เพราะทัศนคติที่ดีจะส่งผลต่อระบบความคิดที่มีผลต่อพฤติกรรมและการบริการ ห้องสมุดสามารถนำแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้ได้โดยทำการศึกษาผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยถือว่า การศึกษาผู้ใช้บริการเป็นเรื่องสำคัญและต้องทำอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ในขณะเดียวกันก็ต้องมีการปรับปรุงแบบการให้บริการเป็นเชิงรุก ไม่ควรรอให้ผู้ใช้บริการเดินเข้ามาหา ก่อน แต่ควรเดินเข้าไปหาโดยมีข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่มือ อีกทั้งต้องมีการสร้างเครือข่ายและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (พริดา วิเชียรปัญญา, 2544)

แนวคิดการตลาดกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก เป็นการผนวกแนวคิดของการตลาดกับการบริการโดยการตลาดบริการเป็นแนวความคิด (Concept) การตั้งราคา (Pricing) การจัดจำหน่าย (Distribution) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) สำหรับบริการเพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ซื้อและผู้ใช้บริการ (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2549) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาทั้งจากสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี การดำรงชีวิตของคน ความกระตือรือร้นในเรื่องการศึกษา ฯลฯ ต่างมีผลให้พฤติกรรมของลูกค้าและผู้ใช้บริการเปลี่ยนไป การเปลี่ยนแปลงอย่างหนึ่งที่เห็นได้ชัด คือ ผู้บริโภคในปัจจุบันมีความรู้มากขึ้น เปิดรับสิ่งใหม่เพิ่มขึ้น และมีการใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความสุขสบายใจให้แก่ตนเองมากขึ้น การศึกษาพฤติกรรมลูกค้าในตลาดบริการ (Customer Behavior for Service Product) จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักการตลาดและธุรกิจ เพื่อที่จะเลือกกลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้องและวางแผนการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย แหล่งสารสนเทศก็เริ่มหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องการตลาดบริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในห้องสมุดยุคใหม่ที่รับเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น (นุรีดา จะปะกียา, 2561)

โดยวิธีการให้บริการการตลาดในงานบริการสารสนเทศสามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบ (ชัยสมพล-ขาวประเสริฐ, 2548) ดังนี้

1. การให้บริการด้วยคนหรือพนักงาน เป็นวิธีการให้บริการที่มีความสำคัญมากกว่าการให้บริการด้วยวิธีอื่น เนื่องจากการให้บริการในรูปแบบนี้สามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละบุคคล รวมทั้งเป็นการให้บริการอย่างใกล้ชิด (Personal Touch)

2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการประเภทนี้แม้จะมีข้อดี คือ การส่งมอบบริการแต่ละครั้งได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ แต่การให้บริการไม่สามารถปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าในแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ จึงมักจะต้องมีบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่ต้องคอยตอบถามให้ลูกค้าระหว่างการใช้งานด้วย

นอกจากการผู้ให้บริการและเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้บริการแล้ว ในด้านการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า นั้น ผู้บริหารต้องคำนึงถึงกิจกรรมด้านการตลาดที่สำคัญ 3 ประการ คือ การตลาดภายนอก การตลาดปฏิสัมพันธ์ และการตลาดภายในที่จะต้องประสานสอดคล้องกัน (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, 2550) ดังต่อไปนี้

1. การตลาดภายนอก (External Marketing) เป็นกิจกรรมการตลาดระหว่างกิจการบริการกับลูกค้าภายนอก ซึ่งอยู่ในรูปของส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ บริการกำหนดราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด มีเป้าหมายเพื่อการสร้างและการสื่อสารเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการ

2. การตลาดปฏิสัมพันธ์ (Interactive Marketing) เป็นกิจกรรมการตลาดที่ผู้ให้บริการทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นกิจกรรมการตลาดที่มุ่งเน้นการสร้างคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกำหนดกระบวนการให้บริการและกำหนดกลยุทธ์ “หลักฐานทางกายภาพ” (Physical Evidence) เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมที่เป็นรูปธรรมและกระตุ้นให้ลูกค้าและพนักงานมีพฤติกรรมตอบสนองตามที่กิจการต้องการเพื่อให้คุณภาพการบริการของกิจการเป็นรูปธรรมมากขึ้น

3. การตลาดภายใน (Internal Marketing) เป็นกิจกรรมที่สำคัญที่สุดกิจกรรมหนึ่งของกิจการโดยมุ่งเน้นการสร้าง “จิตสำนึกในการให้บริการ” (Service Mind) มีการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ให้บริการในช่วงก่อนและหลังจากการปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า กิจกรรมการตลาดภายในที่สำคัญ ได้แก่ การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ และเพิ่มความรู้ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ การสนับสนุนของฝ่ายบริหารในเรื่องงบประมาณ กำลังใจและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และการมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ให้บริการ เป็นต้น

สำหรับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง องค์ประกอบโดยตรงที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการที่จะนำเสนอแก่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยปัจจัยด้านการตลาด 4 องค์ประกอบ (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่ายบริการ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2549) ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่กำหนดส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

นอกจากนี้ ส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) การบริการมีความแตกต่างจากสินค้า การคำนึงถึงส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) จึงยังไม่เพียงพอ โดยมีองค์ประกอบที่เพิ่มมา คือ บุคลากร (People) สภาพทางกายภาพ (Physical evidence) และกระบวนการ (Process) หรือที่เรียกว่า ส่วนประสมการตลาดบริการ (7Ps) (นุรีดา จะปะกียา, 2561) สำหรับการนำส่วนประสมทางการตลาดบริการมาปรับใช้ในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดนั้น อธิบายได้ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สารสนเทศและบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที สามารถตอบสนองความต้องการ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการ

2. ราคา (Price) หมายถึง ราคาของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ให้บริการกำหนดขึ้นมา ส่วนใหญ่เป็นค่าธรรมเนียมสมาชิก ค่าบำรุงห้องสมุด ค่าปรับ ค่าบริการถ่ายเอกสาร และค่าบริการต่าง ๆ

3) สถานที่ (Place) หมายถึง สถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการ และทรัพยากรสารสนเทศสะดวกรวดเร็ว สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงในแง่ของการบริการสารสนเทศเชิงรุก คือ เวลาทำการควรมีความหลากหลาย เพื่อให้สะดวกในการเข้าใช้ เช่น มีการเปิดในช่วงเวลาตอนเย็นหรือกลางคืน และเปิดบริการในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ เป็นต้น นอกจากนี้การให้บริการผ่านเว็บไซต์จะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการของห้องสมุดได้สะดวกยิ่งขึ้น

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ไปยังผู้ใช้บริการเพื่อเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับห้องสมุดและบริการ

5) บุคลากร (People) หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด คุณภาพในการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น บุคลากรของห้องสมุดควรให้บริการแบบเชิงรุกและมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

6) สภาพทางกายภาพ (Physical evidence) หมายถึง สภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่สามารถช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับห้องสมุด และสร้างความประทับใจในการบริการที่ได้รับให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น อาคารสถานที่ที่ให้บริการ เครื่องมือช่วยในการใช้บริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการที่เหมาะสม การจัดแสดงหนังสือหรือนิทรรศการ เป็นต้น

7) กระบวนการ (Process) หมายถึง ห้องสมุดสามารถออกแบบกระบวนการที่มีประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ จัดเตรียมอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและบริการออนไลน์ ลดระยะเวลาในกระบวนการปฏิบัติให้ลดลง ช่วยเหลือผู้ใช้บริการโดยเน้นการแก้ปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบในการใช้บริการห้องสมุด

การนำเสนอประสบการณ์ตลาดบริการ (7Ps) มาประยุกต์ใช้กับห้องสมุด จึงสามารถทำได้โดยเน้นการสร้างบริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายสร้างบริการที่ประทับใจโดยผู้ใช้บริการไม่ต้องร้องขอ ในระดับราคาที่เหมาะสมด้วยการจัดจำหน่ายบริการ หรือช่องทางที่สร้างความสะดวกให้ผู้ใช้บริการในการเข้าถึงสารสนเทศที่ตนต้องการ โดยอาศัยการส่งเสริมการตลาดช่วยแพร่กระจายข่าวสารเกี่ยวกับบริการให้ผู้ใช้บริการทราบ และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการให้เกิดความสนใจ

4.4 การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก

การบริการเชิงรุก (Proactive Service) ตามที่ ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2551) กล่าวถึง แนวปฏิบัติ 4 ประการในการทำบริการเชิงรุก คือ 1) แผนการบริการ 2) การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง 3) จิตสำนึกในการบริการ และ 4) ทักษะความเร็ว และความชัดเจนในการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แผนการบริการลูกค้า เมื่อผู้ให้บริการได้รู้ความต้องการของผู้ใช้บริการแล้ว ผู้ให้บริการต้องพัฒนาแผนบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า โดยมี การวางแผน คือ หาคำตอบสำหรับคำถามว่า ทำอะไร ทำไม่ต้องทำ ทำอย่างไร ทำเมื่อใด ทำที่ไหน ใครทำ และต้องใช้

ทรัพยากรอะไร การวางแผนการมีความสำคัญอย่างมากสำหรับการบริการลูกค้าเพราะ หากมีการวางแผนการที่ดีจะเป็นเครื่องมือในการช่วยในกระบวนการบริการ มีระบบการป้องกันที่ดี สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ทำให้องค์กรอยู่รอดและสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกได้

2. การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ทุกคนในองค์กร ตั้งแต่พนักงาน ผู้จัดการ ผู้บริหาร ต้องเข้าใจความหมายของคำว่า “ลูกค้า” (Customer) ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดีสมกับบทบาทหน้าที่ในการให้บริการในฐานะที่เป็นเจ้าของกิจการ และในฐานะผู้ให้ที่ไม่มีสิทธิเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเผชิญกับสถานการณ์ใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทุกหน่วยงานในองค์กรจะต้องส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้าซึ่งมีการทำงาน ดังนี้

- ผู้บริหารต้องปฏิบัติให้เป็นต้นแบบ (Role Model) และปลูกฝังเรื่อง Customer Centric แก่พนักงาน ในการพูดถึงความสำคัญและการเอาใจใส่แก่ลูกค้า และปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความรู้สึกที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้าให้เกิดความประทับใจ ดังนั้นผู้บริหารต้องสร้างให้เกิดต้นแบบ (Role Model) ให้แก่พนักงานให้เกิดการปฏิบัติตาม

- การจัดอบรมแก่พนักงาน (Training) ในเนื้อหาของการบรรยายและฝึกปฏิบัติโดยจะต้องนำสถานการณ์จริงจากการทำงานประจำวันมาศึกษา โดยมีวิทยากรให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ

- การให้ขวัญและกำลังใจ (Encouragement) แก่ผู้ทำดี ผู้ที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจและกระตุ้นให้พนักงานทุกคนอยากจะทำในสิ่งที่ดี

3. จิตสำนึกในการบริการ เป็นความสามารถหลักที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคนเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด และถือเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ที่ทำงานด้านบริการซึ่งจะเต็มไปด้วยความรับผิดชอบและเสียสละ Service Mind มีความหมายดังนี้

S = Smile	ต้องมีรอยยิ้ม
E = Enthusiasm	ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า
R = Responsiveness	มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า
V = Value	ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
I = Impression	ให้บริการอย่างประทับใจ
C = Courtesy	บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน
M = Make Believe	มีความเชื่อ
I = Insist	การยอมรับ
N = Necessitate	การให้ความสำคัญ
D = Devote	การอุทิศตน

4. ทักษะ ความรวดเร็ว และความชัดเจนในการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องฝึกฝนเพื่อความเร็วและเกิดความชำนาญเพื่อไม่ให้เกิดผิดพลาดเมื่อมีการส่งมอบงานให้กับลูกค้า ทักษะที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะด้านการทักทาย การรับฟัง และการจัดการข้อร้องเรียน

ดังนั้น แนวปฏิบัติทั้ง 4 ประการ ผู้ให้บริการด้านการบริการต้องมีความรู้และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดเป็นทักษะ และลดปัญหาขณะปฏิบัติงานได้ รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถรับมือกับปัญหาทางด้านการบริการได้ นำไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากการบริการเชิงตั้งรับมาเป็นการบริการเชิงรุก

ได้อย่างถูกต้อง โดยมีการวางแผนการให้บริการลูกค้าศึกษาความต้องการของลูกค้า และปรับตัวเองให้มีหัวใจแห่งการให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) กล่าวถึง แนวคิดของการบริการสารสนเทศที่เป็นเชิงรุก เป็นการคิดก่อนล่วงหน้า และทำก่อนล่วงหน้า ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะร้องขอ ต้องคาดเดาความเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีแนวทางปฏิบัติที่ทำให้ห้องสมุดเป็นห้องสมุดเชิงรุก 3 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงผู้ใช้บริการ เป็นการเข้าถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในทุกรูปแบบ การจัดบริการเข้าหาผู้ใช้บริการ หรือการสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ เน้นการเข้าถึงให้มากที่สุด หมายรวมถึงการเข้าถึงห้องสมุด และทรัพยากรสารสนเทศ จัดทำบริการที่น่าสนใจและดึงดูดใจในรูปแบบเสมือนจริง (Virtual library) ที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดได้มากที่สุด และสามารถเข้าถึงได้ทุกที่และทุกเวลา

2. การป้องกันปัญหา เป็นการคาดเดาล่วงหน้าถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและเตรียมการแก้ไขหรือรับมือกับสถานการณ์ ไม่ต้องรอให้ปัญหาเกิดขึ้นก่อน มีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการจัดทำการสนทนากลุ่ม (Focus Group) แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. การเสนอบริการโดยไม่ต้องร้องขอ เป็นการนำเสนอการบริการโดยไม่ต้องรอให้ผู้ใช้บริการร้องขอ นำข้อมูลจากการศึกษาผู้ใช้บริการมาสร้างสรรค์เป็นบริการเชิงรุกแล้วนำเสนอบริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยต้องหาคำตอบให้ได้ว่า บริการห้องสมุดแบบใดถึงจะตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

4.5 บรรณารักษ์กับการบริการสารสนเทศเชิงรุก

บรรณารักษ์ต้องเป็นมืออาชีพในการให้บริการ โดยมีการจัดบริการเชิงรุกที่ใช้ทักษะ ประสบการณ์ และเทคนิคต่าง ๆ ของบรรณารักษ์เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการ (น้ำลิน เทียมแก้ว และรุ่งเรือง สิทธิจันทร์, 2557)

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) กล่าวถึง คุณสมบัติที่ดีของบรรณารักษ์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุกควรมีดังนี้

1. เป็นผู้มองการณ์ไกล และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
2. เป็นผู้ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับเป็นสำคัญ
3. มีความเข้าใจ และรับผิดชอบในการบริการเป็นอย่างดี
4. มีความสามารถในการนิยามได้ว่า ใครเป็นผู้ใช้บริการ และจะแบ่งส่วนการตลาดได้อย่างไร
5. มีความเข้าใจถึงวัฒนธรรมหลักและวัฒนธรรมรองของกลุ่มผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี
6. เป็นผู้ที่มีความรู้ หรือแสวงหาความใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา
7. เป็นผู้ที่มีความมานะ บากบั่นมุ่งมั่น และว่องไวในการแก้ปัญหา
8. มีความเข้าใจและมองเห็นถึงความเสี่ยงของงานที่ทำ

ศิริพร พุบุตร (2556) กล่าวถึง ลักษณะและบุคลิกภาพการเป็นผู้ให้บริการแบบเชิงรุกที่ดี ควรมีดังนี้

1. มีความรู้ในงานที่ให้บริการ สามารถตอบคำถามจากผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
2. เป็นคนช่างสังเกตโดยรับรู้ว่า บริการอย่างไรที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เพื่อนำมาพัฒนาการบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น
3. มีความกระตือรือร้น ความใส่ใจที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ

4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น
5. สามารถควบคุมอารมณ์ได้ งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะและช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้ในทุกสถานการณ์
6. มีสติในการแก้ปัญหา ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและแก้ไขปัญหอย่างมีสติ และเลือกทางที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ
7. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ต้องมีความคิดความรู้สึกที่ดีต่องานบริการและเต็มใจที่จะให้บริการจึงจะส่งผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่การพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ
8. มีความรับผิดชอบต่องานบริการ เห็นความสำคัญของผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ผู้ใช้บริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุด”

Hickok (2012) กล่าวว่า บรรณารักษ์ควรจะต้องเปลี่ยนจากภาพจำเดิมที่เป็นบรรณารักษ์ยุคเก่า ล้าสมัย เข้มงวด ขอบเขตแคบ ก้าวมาสู่บรรณารักษ์ยุคใหม่ที่มีการปรับเปลี่ยนตนเองเป็นบรรณารักษ์เชิงรุกที่มีความทันสมัย เป็นมิตร และเชี่ยวชาญสารสนเทศ (Info-professional) โดยคุณสมบัติบรรณารักษ์เชิงรุกมีดังต่อไปนี้

1. ต้องเป็นผู้รอบรู้เชี่ยวชาญทั้งด้านสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ วิทยาการสารสนเทศ
2. สามารถสอนให้ความรู้หรือฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ (Information Literacy)
3. มีความเป็นมิตรและเข้าถึงได้ง่าย
4. สร้างข้อคำถามให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความเข้าใจ
5. นำเสนอตัวเลือกการบริการพร้อมติดตามผลของผู้ใช้บริการ

5. การบริการสารสนเทศยุคดิจิทัล

5.1 ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล

พรพรรณ จันทร์แดง (2557) กล่าวว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ที่มีการประมวลผล บันทึก รวบรวมไว้ว่าจะอยู่ในรูปสื่อต่าง ๆ มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบันทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา การใช้สารสนเทศนั้น เป็นการใช้เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการตัดสินใจได้ เมื่อสารสนเทศเหล่านั้นมีการบันทึกลงในสื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อตีพิมพ์และสื่อไม่ตีพิมพ์ เรียกว่า ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources) ซึ่งนักวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ส่วนมากจะแบ่งทรัพยากรสารสนเทศออกเป็น 3 ประเภท คือ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทตีพิมพ์ (Printed Material) เป็นข้อมูลที่ถูกบันทึกลงบนกระดาษและมีการตีพิมพ์ออกมาเป็นลักษณะรูปเล่มหนังสือ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทไม่ตีพิมพ์ (Non-printed Material) ซึ่งถูกบันทึกลงในสื่อที่มีใช้กระดาษหรือไม่ได้ตีพิมพ์ในลักษณะรูปเล่มหนังสือ เช่น แผ่นที่ แผ่นเสียง วัสดุย่อส่วน ฯลฯ และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Material) เป็นข้อมูลที่บันทึกลงในวัสดุที่สามารถอ่านได้ด้วยคอมพิวเตอร์ และสามารถแสดงผลในรูปแบบมัลติมีเดียพร้อมกันทั้งภาพเคลื่อนไหว ตัวอักษร และเสียง (ปาริชาติ แสงระชูญ, 2559)

นอกจากนี้ รุ่งฤดี อุทวิฒนสร และคณะ (2555) ได้ให้ความหมายของทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุหรือสื่อรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้บันทึกและถ่ายทอดความรู้เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร จินตนาการ ความรู้ ความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์ของมนุษย์โดยแสดงออกด้วยการนำเสนอเป็นตัวอักษร ภาพเคลื่อนไหวสัญลักษณ์ รหัส และเสียง

เพื่อเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ที่ปรากฏให้เห็น ได้ยินหรือสัมผัส โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ตลอดจนมวลชน ซึ่งวัสดุหรือสื่อรูปแบบดังกล่าวนี้มีทั้งที่เป็นวัสดุสิ่งพิมพ์วัสดุไม่ตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล หมายถึง สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการแปลงรูปจากสิ่งตีพิมพ์เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตอยู่ในรูปดิจิทัลตั้งแต่แรก (Born Digital) การกำหนดขอบเขตของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้งานวิจัยครั้งนี้จะยึดหลักตามเนื้อหา โดยเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในประเภทงานวิจัย และมีเนื้อหาเป็นดิจิทัล ทั้งจากการแปลงรูปแบบเป็นดิจิทัล และการผลิตให้มีเนื้อหาเป็นดิจิทัลตั้งแต่แรก (Born Digital)

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ ได้ถูกแปลงให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล หรือที่เรียกว่า วัตถุดิจิทัล (Digital object) ซึ่งเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดดิจิทัล Thibodeau (2002) ได้ให้ความหมายของ วัตถุดิจิทัลไว้ว่า คือ วัตถุข้อมูล ประเภทหรือรูปแบบของข้อมูลที่แสดงในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งหมายความรวมถึงไฟล์ข้อความ ภาพ เสียง เว็บไซต์ หรือฐานข้อมูลที่มาพร้อมเมทาเดตา (Digital Curation Centre) วัตถุดิจิทัลจะประกอบด้วยองค์ประกอบดิจิทัลจำนวนมาก และต้องอาศัยเทคโนโลยีในการเปิดใช้งาน วัตถุดิจิทัลที่ให้บริการในห้องสมุดดิจิทัล จึงแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท (Kowalczyk, 2018) ดังนี้

- Born digital คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกสร้างและแสดงผลในรูปแบบดิจิทัล เช่น การถ่ายภาพด้วยกล้องดิจิทัล ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกสร้างขึ้นด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ทรัพยากรสารสนเทศประเภทนี้ที่ให้บริการในห้องสมุด ตัวอย่างเช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ การจัดแสดงสารสนเทศหรือนิทรรศการเสมือนจริง (Virtual exhibition)

- Digitization คือ เป็นกระบวนการแปลงข้อมูลหรือสารสนเทศในรูปแบบอนาล็อกให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เป็นวิธีการจัดการทรัพยากรสารสนเทศดั้งเดิมในรูปแบบของหนังสือ เอกสารต้นฉบับ (Manuscripts) วารสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ นำมาแปลงเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือการแปลงรูปภาพ เช่น ภาพถ่าย หรือแผนที่ให้เป็นสื่อดิจิทัลโดยการใช้เครื่องมือในการสแกน เพื่อให้สามารถแสดงผลในรูปแบบดิจิทัล และยังเป็นวิธีการในการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงได้ในระยะยาว (Pandey & Misra, 2014) การแปลงเป็นดิจิทัลเป็นวิธีการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดหรือหน่วยงานบริการสารสนเทศใช้อย่างกว้างขวางในปัจจุบันในการจัดการคอลเล็กชันของห้องสมุดยุคดิจิทัล ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลในห้องสมุดดังกล่าว ถือเป็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสารสนเทศ นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ส่งเสริมและสนับสนุนการค้นคว้าและวิจัย ห้องสมุดยุคดิจิทัลจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและกำหนดแนวทางการดำเนินงานห้องสมุดในอนาคต และการจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล จะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ (นิสาชล จ่านองศรี, 2545) ดังนี้ 1) สารสนเทศในรูปแบบมัลติมีเดียทั้งข้อความตัวเลข ภาพถ่าย เสียงและภาพเคลื่อนไหว 2) เครือข่ายสารสนเทศ ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศจากเครือข่ายอื่นได้ 3) มวลทรัพยากรที่จัดระบบทั้งส่วนของโครงสร้าง การจัดกลุ่มข้อมูล และการจัดทำ Metadata และใช้มาตรฐานเดียวกันในการจัดทำ และ 4) การแจกจ่ายสารสนเทศ การใช้ประโยชน์และการเรียนรู้ร่วมกัน

5.2 รูปแบบการบริการสารสนเทศดิจิทัล

จากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีทำให้สังคมเกิดความเปลี่ยนแปลงมากขึ้น สังคมเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่ผู้คนในสังคมใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในด้านต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันและการทำงาน ซึ่งในประเทศไทยเริ่มมี

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจังในปี พ.ศ. 2560 จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นการกำหนดนโยบายการพัฒนาด้านดิจิทัลของรัฐบาล และยังเป็นส่งเสริมการใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศ ดังจะเห็นได้จากการที่พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 มาตรา 6 ใน (6) และ (7) ได้ระบุไว้ว่า

“(6) การส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตและพัฒนากำลังคน ให้เกิดความพร้อมและความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐและเอกชนใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งสร้างความตระหนักและรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศอื่น ส่งเสริมและสนับสนุนให้ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

(7) การพัฒนาคลังข้อมูลและฐานข้อมูลดิจิทัล การบริหารจัดการความรู้ รวมทั้งการส่งเสริมเพื่อให้มีระบบที่เป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้และให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ซึ่งเอื้อต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบที่เหมาะสมกับยุคสมัย”

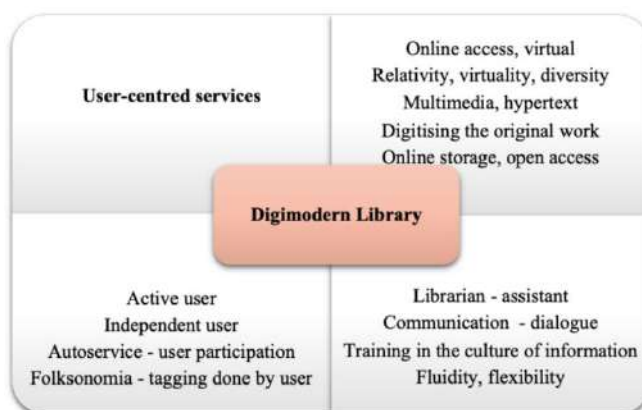
นอกจากนี้ การส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมและการบริการดิจิทัลตามแนวทางในพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 ยังสอดคล้องกับแนวทางการให้บริการของห้องสมุดในยุคที่พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป ห้องสมุดจึงต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการและการบริการเผยแพร่ความรู้สู่ผู้ใช้บริการ และผลกระทบของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคมที่ทันสมัย ส่งผลให้มีการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและการเข้าถึงสารสนเทศเข้าสู่ยุคที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างไร้ขอบเขต ไม่ถูกจำกัดด้วยเวลา สถานที่ และอุปกรณ์ ทำให้การส่งข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศ เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วในรูปแบบของเครือข่ายสังคมออนไลน์

รูปแบบการบริการของห้องสมุดจึงต้องพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ โดยการพัฒนาเครื่องมือและช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศต่าง ๆ ในปัจจุบันนิยมใช้ช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์และให้บริการสารสนเทศทางออนไลน์ เช่น Facebook Line Instagram และ Twitter (ปาริชาติ แสงระชะฎู, 2559)

5.3 พัฒนาการการบริการสารสนเทศดิจิทัล

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การดำเนินงานของห้องสมุดในยุคดิจิทัล จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการ ทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องปรับเปลี่ยนให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล

ด้านการบริการสารสนเทศดิจิทัล ตามที่กล่าวถึงวัตถุประสงค์ที่ให้บริการในห้องสมุดดิจิทัลในข้างต้น แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ Born digital และ Digitization จึงพอจะเห็นภาพบริการสารสนเทศดิจิทัลอย่างคร่าวๆ และเพื่อให้เห็นพัฒนาการที่ชัดเจน จึงยกตัวอย่าง การพัฒนาและศึกษาแนวคิด Digimodern Library ซึ่งให้ความสำคัญกับผู้บริการ โดยมีแนวคิดที่ว่า ผู้บริการ คือ ผู้นำของห้องสมุด ผู้บริการไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญด้านห้องสมุด แต่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการเป็นผู้บริการ ดังนั้นข้อมูลที่ได้รับจากผู้บริการจึงมีค่าอย่างยิ่งต่อห้องสมุด ผู้บริการจะมีส่วนสนับสนุนในการจัดพื้นที่ห้องสมุดและบริการได้โดยตรง (Märginean & Kifor, 2021) แนวคิดดังกล่าวมีองค์ประกอบดังนี้



ภาพที่ 2 Digimodern Library Model

ที่มา : https://www.mateconferences.org/articles/mateconf/pdf/2021/11/mateconf_simpro21_09002.pdf

ดังนั้น Digimodern Library Model เป็นการผสมผสานระหว่างแนวคิดการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ ช่องทางการเข้าถึงและสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ ลักษณะผู้ใช้บริการในรูปแบบหลากหลายประเภท และผู้ให้บริการสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในปัจจุบันได้ก่อให้เกิดผู้ใช้บริการที่กระตือรือร้น สร้างชุมชนที่มีความสนใจร่วมกันด้วยการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือ ทั้งเพื่อการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งปันประสบการณ์การใช้สารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศทางออนไลน์ หรือเพื่อแลกเปลี่ยนความประทับใจ ความคาดหวังในการใช้บริการ และคำแนะนำในการใช้สารสนเทศดิจิทัล การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในกระบวนการบริการสารสนเทศด้วยตนเอง ซึ่งเป็นกลยุทธ์ใหม่สำหรับการสื่อสารไปยังผู้ใช้บริการในรูปแบบ Digimodern Library จะส่งผลให้มีการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลเพิ่มขึ้น

5.4 ห้องสมุดกับบริการสารสนเทศดิจิทัล

นอกจากห้องสมุดมีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลหลากหลายรูปแบบแล้ว การดำเนินงานของห้องสมุดในการให้บริการจึงต้องปรับเปลี่ยนเช่นกัน เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพราะนอกจากจะมีการสร้างเครื่องมือช่วยสืบค้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการแล้ว จะต้องมีการบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นการเผยแพร่หรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่า ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใดบ้างที่มีไว้ให้บริการ และสามารถเข้าถึงได้จากช่องทางใด รวมทั้งบริการต่าง ๆ ที่เป็นการช่วยตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งห้องสมุดสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Instagram และ Twitter ในการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการได้ ซึ่งการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการบริการสารสนเทศ เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างสะดวก ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ สื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถนำมาใช้ในการบริการสารสนเทศ ได้แก่

1. Facebook การใช้ Facebook ในงานบริการสารสนเทศ จะเห็นได้จากห้องสมุดหลายแห่ง ได้สร้างแฟนเพจหรือเพจ (Fan page, Page) ใน Facebook เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อ สื่อสาร กับผู้ใช้บริการ การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่นการแจ้งข่าวของห้องสมุด การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ประชาสัมพันธ์กิจกรรมห้องสมุด แนะนำการใช้ OPAC ของห้องสมุด เป็นต้น (พิมลอร ตันหัน, 2557)

2. ไลน์ (Line) โปรแกรมสำหรับการสนทนาที่สามารถพูดคุยและโต้ตอบกันได้ทันที ผ่านเครื่องมือการสื่อสาร เช่น มือถือ หรือคอมพิวเตอร์ สามารถประยุกต์โปรแกรม Line เป็นช่องทางสำหรับการแจ้งข่าว เผยแพร่สารสนเทศ การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทำให้สามารถติดต่อกับผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

3. ทวิตเตอร์ (Twitter) การส่งต่อข้อความและตอบโต้ระหว่างกลุ่มคนในสื่อสังคมเดียวกัน สามารถรับข่าวสารหรือเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นได้ทันที ห้องสมุดสามารถส่งข้อความ (Tweet) ผ่านโปรแกรม Twitter เพื่อแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดได้

4. เว็บบอร์ด (Web board) รูปแบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ โดยการเขียนหรือเผยแพร่บทความหรือข้อความต่าง ๆ หรือแสดงความคิดเห็นไว้ในเว็บไซต์ที่ให้บริการ และเผยแพร่สู่สาธารณชน ผู้เข้ามาอ่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้ทันทีห้องสมุดสามารถใช้บริการเว็บบอร์ดต่าง ๆ เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่สารสนเทศในห้องสมุดไปยังผู้ใช้บริการและเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้

5. บล็อก (Blog, Web blog) การให้บริการในเว็บไซต์ โดยการเขียนเผยแพร่บทความหรือข้อความหรือการแสดงความคิดเห็น แต่เป็นการเขียนในพื้นที่ส่วนตัว ผู้เขียนสามารถกำหนดได้ว่าจะให้ผู้อื่นเข้ามาอ่านได้แบบสาธารณะและสามารถแสดงความคิดเห็นได้ หรือตั้งค่าเป็นส่วนตัว เช่น Blogger, Bloggang, Wordpress ห้องสมุดสามารถใช้บริการบล็อกต่าง ๆ เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่สารสนเทศในห้องสมุดไปยังผู้ใช้บริการได้ และเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้เช่นเดียวกับเว็บบอร์ด

ปัจจุบันการให้บริการสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตครอบคลุมไปยังพื้นที่ห่างไกลต่าง ๆ มากยิ่งขึ้นทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทั่วถึง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมกันอย่างกว้างขวางในสังคมทุกกลุ่มทุกวัย ดังนั้นห้องสมุดสามารถประยุกต์สื่อสังคมออนไลน์มาใช้เพื่อให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด สามารถให้บริการสารสนเทศส่งตรงถึงผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ

6. หอสมุดแห่งชาติ

6.1 พัฒนาการของหอสมุดแห่งชาติ

หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งมรดกทางภูมิปัญญาของชาติที่สืบทอดและมีวิวัฒนาการตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน นับเป็นระยะเวลา 115 ปีครั้งเป็นหอพระสมุดวชิรญาณ ในพระบรมมหาราชวัง ก่อนจะมีชื่อว่าหอสมุดแห่งชาติเดิมมีชื่อเรียกว่า “หอพระสมุดวชิรญาณสำหรับพระนคร” พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สถาปนาขึ้น เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2448 หอสมุดแห่งชาติมีการเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาในแต่ละช่วงเวลาซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ยุค ดังนี้

ยุคแรก เป็นยุคหอสมุดแห่งชาติในระยะเริ่มแรกที่ได้รวบรวม จัดเก็บและให้บริการหนังสือตัวเขียนที่เป็นเอกสารโบราณ ประกอบด้วย เอกสารโบราณ ประเพณีจารึก คัมภีร์ใบลาน หนังสือสมุดไทย กระดาษเพลลา กระดาษฝรั่ง สมุดฝรั่ง ใบจุ่ม ซึ่งแต่ละประเภทมีอายุมากกว่า 150 ปีขึ้นไป โดยเอกสารโบราณได้บันทึกเรื่องราวสรรพวิชาการของบรรพชนต่าง ๆ บ่งบอกความเคลื่อนไหวของอารยธรรมหรือค่านิยมแห่งสังคมในกลุ่มชนโบราณแต่ละยุคสมัย และยังเป็นเอกสารวิชาการที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในการศึกษารูปแบบอักษรของภาษาประจำท้องถิ่นในประเทศ อีกทั้งใช้เป็นหลักฐานศึกษาค้นคว้าทางด้านประวัติศาสตร์ วรรณคดี ศาสนา ศิลปะ และอักษรศาสตร์ของชาติ ในยุคแรกนี้ยังเป็นยุคเริ่มต้นของการพิมพ์ตัวหนังสือ เนื่องด้วยการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีการพิมพ์ที่เข้ามา มีบทบาทแทนการผลิตหนังสือด้วยตัวเขียนที่เป็นเอกสารโบราณ เกิดเป็นการผลิตทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ที่เป็นหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร ซึ่งปัจจุบันสิ่งพิมพ์ในยุคแรกนั้น ได้เป็นมรดกภูมิปัญญาของชาติที่มีคุณค่าและความสำคัญทั้งด้านเนื้อหาและด้านการพิมพ์ ที่มีอายุประมาณ 50-150 ปี หอสมุดแห่งชาติได้จัดเก็บ อนุรักษ์ สงวนรักษาสิ่งพิมพ์ต้นฉบับไว้เป็นทรัพย์สินของชาติ ดังนี้

1. หนังสือหายาก จำนวนมากกว่า 300,000 เล่ม ประกอบด้วย พระราชนิพนธ์ พระนิพนธ์ หนังสือส่วนพระองค์ ของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว พระบาทสมเด็จพระปิ่นเกล้าเจ้าอยู่หัว และพระบรมวงศานุวงศ์พระองค์อื่น ๆ หนังสือที่พิมพ์ในระยะเริ่มแรก หนังสือฉบับพิมพ์ครั้งแรก และพิมพ์ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ รวมทั้งหนังสือที่มีความโดดเด่น มีรูปเล่มสวยงาม และมีภาพประกอบที่ทรงคุณค่า เป็นต้น นอกจากนี้ยังนับรวมถึงหนังสือใหม่ที่พิจารณาแล้วว่าจะเป็นหนังสือพิเศษที่หาได้ยากในอนาคตอีกด้วย

2. วารสารล่วงเวลา ได้เก็บรวบรวมวารสารหายากตั้งแต่อดีต เช่น กุमारวิทยา บางกอกกรีตเตอร์ ทรีปีญญา บำรุงนารี ยุทธโกษาชีราญาณ และอัสสัมชัญอุโฆษสมัย เป็นต้น

3. หนังสือพิมพ์ล่วงเวลา ได้เก็บรวบรวมหนังสือพิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2465 ถึงปัจจุบัน ซึ่งเก็บต้นฉบับ โดยการเย็บรวมเล่มเป็นปกแข็งเดินทอง เพื่อความสวยงามและคงทน อีกทั้งยังทำสำเนาด้วยการถ่ายไมโครฟิล์ม และแปลงเป็นไฟล์ดิจิทัลเก็บใส่ซีดี เช่น หนังสือพิมพ์กรรมกร หนังสือพิมพ์กัมมันโต หนังสือพิมพ์กรุงเทพเดลิเมล์ หนังสือพิมพ์เกษมรัฐ เป็นต้น

4. ภาพถ่ายเก่าทรงคุณค่าได้เก็บรวบรวมภาพพระมหากษัตริย์ราชวงศ์จักรี และพระบรมวงศานุวงศ์ ภาพพระราชกรณียกิจที่ได้รับมาจากสำนักพระราชวัง ภาพบุคคลสำคัญของไทย ภาพสถานที่สำคัญ ภาพพระราชพิธีทางประวัติศาสตร์ ภาพประเพณีความเป็นอยู่ เช่น ภาพสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สเด็จเยือนประเทศอินเดีย ปี พ.ศ. 2530 ภาพการขนส่งไปรษณีย์อากาศ ปี พ.ศ. 2465 และภาพกรมพระจันทบุรีนฤนาถทรงฉายพระรูปร่วมกับครอบครัว เป็นต้น

5. แผนที่เก่าทรงคุณค่าได้เก็บรวบรวมแผนที่ประเทศไทย ที่แสดงด้านภูมิศาสตร์ของแต่ละเมือง แต่ละจังหวัด ตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 ถึงปัจจุบันและยังเก็บแผนที่ต่างประเทศแบ่งเป็นทวีป เช่น แผนที่บริเวณกรุงเทพฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2450-2475 อาทิ ถนนบำรุงเมือง คลองนางหงส์ ถนนอนุวงศ์ ถนนทรงวาด แม่น้ำเจ้าพระยา เป็นต้น

ในยุคแรกนี้ หอสมุดแห่งชาติได้เริ่มนำมาตราฐานหลักวิชาการสากลทางด้านบรรณารักษะนำมาใช้สำหรับในกระบวนการดำเนินงานทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ เริ่มตั้งแต่การจัดหา รวบรวม จัดเก็บ สงวนรักษา และการให้บริการได้นำหลักเกณฑ์มาตรฐานตามหลักวิชาการสากลด้านบรรณารักษะจากต่างประเทศมาประยุกต์ใช้งาน โดยได้นำระบบหมวดหมู่ทศนิยมดิวอี้มาใช้ในการแบ่งหมวดหมู่ของเนื้อหาหนังสือ และกำหนดหัวเรื่องเป็นกลุ่มคำตามมาตรฐานสากลกำหนดแทนเนื้อหาในหนังสือ เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยค้นหาสำหรับการค้นหาของผู้ใช้บริการ และได้จัดทำเครื่องมือช่วยสืบค้นข้อมูลจากหนังสือ โดยจัดรายการบรรณานุกรมในรูปแบบเอกสาร ได้แก่ บัตรรายการรายการบรรณานุกรมแห่งชาติ หนังสือดรรชนี เช่น บัตรรายการหนังสือทั่วไป บัตรรายการหนังสือต่างประเทศ บัตรรายการหนังสือหายาก เป็นต้น ซึ่งบัตรรายการประกอบด้วย บัตรชื่อเรื่อง บัตรผู้แต่ง บัตรหัวเรื่องในบัตรรายการ จะประกอบด้วยรายละเอียด เลขหมู่หนังสือ ผู้แต่งหนังสือ หัวเรื่องหนังสือ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ จำนวนหน้า ขนาดของเล่ม เป็นต้น แล้วเรียงตามตัวอักษรแต่ประเภทของบัตรรายการ ไว้ในตู้บัตรรายการสำหรับเป็นเครื่องมือช่วยสืบค้นข้อมูลจากหนังสือช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการในการให้บริการในยุคแรกจะเป็นการบริการเฉพาะภายในหอสมุดแห่งชาติเท่านั้น ดังจะเห็นว่าในยุคแรกนี้ ทรัพยากรสารสนเทศที่หอสมุดแห่งชาติจัดเก็บ รวบรวมจะเป็นมรดกทางภูมิปัญญาของชาติ ที่มีความคุณค่าและความสำคัญทางด้านประวัติศาสตร์ของชาติและมีเนื้อหาองค์ความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาชาติที่ควรค่าอนุรักษ์คงไว้ให้เป็นมรดกทรัพยากรสินของชาติสืบต่อไป

ยุคที่สอง ในช่วงแรกของยุคที่สองมีการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีการถ่ายภาพ หอสมุดแห่งชาติจึงได้อาศัยความสามารถด้านเทคโนโลยีการถ่ายภาพ สำหรับในการแปลงทรัพยากรสารสนเทศประเภทเอกสารต้นฉบับ เอกสารโบราณ ได้แก่ คัมภีร์ไบเบิล หนังสือสมุดไทย กระจกเงาโบราณ ประเภทต้นฉบับสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือหายาก วารสาร หนังสือพิมพ์ แบบเรียนเก่า ให้อยู่ในรูปแบบไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เกิดเป็นทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบใหม่ ประเภทโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ให้บริการอ่านเนื้อหาความรู้ที่ง่าย สะดวกจากเครื่องอ่าน ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ซึ่งช่วยในการอนุรักษ์ต้นฉบับ และยุคที่สองนี้ยังเกิดขึ้นของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ซีดีรอม แดบบันทึกละเอียด วิดีทัศน์ โน้ตเพลง แผ่นเสียง หอสมุดแห่งชาติจึงจำเป็นต้องปรับและพัฒนากระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ประเภทโสตทัศนวัสดุ ตามมาตรฐานสากล ตามหลักวิชาการ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและภารกิจหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติ

ถัดมาสู่ระยะในยุคที่สอง ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสาร ที่เริ่มเข้ามามีบทบาทในวงการห้องสมุด หอสมุดแห่งชาติได้เริ่มนำเอาเทคโนโลยีมาพัฒนางานของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อลดความยุ่งยากและความซับซ้อนในการทำงานและช่วยสร้างเครื่องมือช่วยค้นเป็นระบบการสืบค้นออนไลน์ (OPAC) และเอื้ออำนวยในการค้นหารายการหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่ง่าย สะดวกรวดเร็วกว่าระบบสืบค้นแบบเดิมที่สืบค้นจากบัตรรายการและยังสามารถสืบค้นได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านทางออนไลน์ โดยทางหอสมุดแห่งชาติได้นำระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ DYNIX มาใช้เป็นแห่งแรกของประเทศไทย เพื่อให้ครอบคลุมการทำงานทุกประเภทของหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ ระบบงานวิเคราะห์หมวดหมู่และทำการรายการ ระบบงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ระบบงานยืม-คืน การควบคุมวารสาร และระบบงานสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ นับเป็นการเปลี่ยนแปลงการกระบวนการทำงานครั้งใหญ่ของหอสมุดแห่งชาติที่ช่วยลดความซับซ้อน ลดความยุ่งยาก และเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการทำงานส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ประกอบกับระบบงานสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศหนังสือที่ต้องการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลาผ่านการสืบค้นหนังสือทางออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้งานของหอสมุดแห่งชาตินั้นได้นำมาตรฐานสากลต่าง ๆ ทางด้านวิชาชีพบรรณารักษ์และด้านห้องสมุด มาประยุกต์ใช้งาน ให้เข้ากับบริบทของหอสมุดแห่งชาติของประเทศไทย ได้แก่ มาตรฐานการลงรายการข้อมูล บรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศหนังสือ AACR2 และ มาตรฐานการลงรายการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ MARC21 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาตรฐานการวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือดิวิอี มาตรฐานการกำหนดหัวเรื่องแทนเนื้อหาหนังสือ (LC Subject Heading) มาตรฐานการกำหนดเลขผู้แต่ง ทั้งนี้เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้เป็นแห่งแรกของประเทศไทย หอสมุดแห่งชาติเป็นผู้นำในการให้ความช่วยเหลือเป็นที่ปรึกษา นำให้กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการนำเอาระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้งาน

6.2 การบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ เป็นยุคปัจจุบันจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นครั้งสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อวงการห้องสมุดเป็นอย่างมาก เนื่องจากการเกิดขึ้นของทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลรูปแบบใหม่นั้น จากเดิมมีการผลิตทรัพยากรสารสนเทศแบบเดิมทางกายภาพเป็นประเภสิ่งพิมพ์ ประเภทโสตทัศนวัสดุ เกิดการเปลี่ยนเป็นการผลิตทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในปัจจุบันที่เป็นยุคของสังคมดิจิทัล ที่ต้องการเนื้อหาความรู้ที่อยู่ในรูปของทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาเอกสารเต็มรูปแบบได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านทางออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ซึ่งสามารถนำความรู้เหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ได้ทันทีที่ จึงเป็นภาระหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติที่มีบทบาทสำคัญ ของชาติด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นใหม่ดังกล่าว รวมทั้งพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศสิ่งพิมพ์ทางกายภาพแบบเดิมนำมาพัฒนาแปลงให้เป็นทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เพื่อให้ตอบสนอง ความต้องการใช้ความรู้ของประชาชนในยุคปัจจุบันได้ หอสมุดแห่งชาติจึงได้มีการพัฒนารูปแบบการจัดการ ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลโดยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า คิดค้นหาวิธีการใหม่ ๆ ที่มีความยุ่งยาก สลับซับซ้อนและ แตกต่างโดยสิ้นเชิงในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศทางกายภาพลักษณะแบบเดิมโดยการปรับกระบวนการจัดหา รวบรวม จัดเก็บ อนุรักษ์และสงวนรักษา การเผยแพร่และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่หอสมุดแห่งชาติ ได้รับตามพระราชบัญญัติการพิมพ์ ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐตามมติคณะรัฐมนตรี จากการได้รับบริจาค จากการจัดซื้อ การแลกเปลี่ยนและการผลิตขึ้นเองจากการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศแบบเดิมแปลงให้เป็นทรัพยากรสารสนเทศ ดิจิทัล รวมทั้งยังต้องมีการบูรณาการจัดการทรัพยากรสารสนเทศแบบเดิมและแบบใหม่ร่วมกัน ให้เหมาะสมกับ การให้บริการความรู้ในยุคปัจจุบัน หอสมุดแห่งชาติได้พัฒนารูปแบบการเผยแพร่และให้บริการทรัพยากร สารสนเทศดิจิทัล ให้ประชาชนทุกคนในชาติสามารถเข้าถึง ค้นหาข้อมูลดิจิทัลที่ต้องการได้ง่าย รวดเร็ว และเข้าถึง ได้ไม่จำกัดเวลา และสถานที่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที

1. บริการห้องสมุดดิจิทัล D-Library หอสมุดแห่งชาติได้พัฒนาระบบห้องสมุดดิจิทัลโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการเผยแพร่และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นมรดกทางภูมิปัญญาของชาติในรูปแบบดิจิทัลที่มีอยู่ในหอสมุด แห่งชาติ ประกอบด้วยหนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า รูปภาพเก่าต้นฉบับหายากและทรงคุณค่า แผนที่เก่า เอกสารโบราณประเภทจารึก คัมภีร์ใบลาน สมุดไทย องค์กรความรู้และสิ่งพิมพ์ของหอสมุดแห่งชาติ และกรมศิลปากรได้จัดทำขึ้นมา เช่น ตำรา หนังสือ มาตรฐาน คู่มือปฏิบัติงาน วารสาร นิตยสาร บทความวิจัย บทความวิชาการ เป็นต้น และสิ่งพิมพ์ดิจิทัลได้รับมาจากโครงการ National E-library ของสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงเนื้อหาดิจิทัลเอกสารเต็มรูปได้ทางออนไลน์โดยไม่จำกัดการเข้าถึงข้อมูล สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ที่ ปัจจุบันมีให้บริการมากกว่า 17,000 รายการ

2. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) หอสมุดแห่งชาติได้จัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีเนื้อหา ความรู้สมัยใหม่หลากหลายประเภท จากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ ไว้ให้บริการผู้ให้บริการผ่านทางออนไลน์และทางระบบ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน หรือแท็บเล็ต

3. บริการการอ่านหนังสือพิมพ์และนิตยสารออนไลน์ หอสมุดแห่งชาติได้บอกรับฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์ และนิตยสารออนไลน์ PressReader ซึ่งมีหนังสือพิมพ์และนิตยสารจากกว่า 100 ประเทศ มากกว่า 60 ภาษา มากกว่า 7,000 ชื่อเรื่อง สามารถอ่านย้อนหลังได้ 90 วัน สำหรับนำมาให้บริการประชาชนได้อ่านข่าวสาร ทางออนไลน์ เข้าทางแอปพลิเคชัน ครอบคลุมการให้บริการทั่วภูมิภาคของไทย

4. บริการ NLT Smart Library เป็นการออกแบบและการจัดพื้นที่การเรียนรู้ทางดิจิทัลให้ผู้ให้บริการสามารถ เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของหอสมุดแห่งชาติเพื่อใช้บริการดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติผ่านทางสมาร์ตโฟน หรือแท็บเล็ต โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่ทันสมัยตอบสนองกับผู้ใช้บริการยุคใหม่ที่ต้องการ เข้าถึงข้อมูลความรู้ได้ทันทีและรวดเร็ว และเพื่ออำนวยความสะดวกการเข้าถึงสื่อการอ่านของประชาชนทั้งในชุมชน และในภูมิภาค เพื่อให้ประเทศไทยมีแหล่งเรียนรู้และสื่อการอ่านที่มีความหลากหลายเพื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ มีความทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น หนังสือ E-book การอ่านวารสารและหนังสือพิมพ์ออนไลน์ การอ่านผ่านระบบ QR Code และเพิ่มเวลาอ่าน โดยจัดระบบหนังสือของประชาชนสามารถอ่านหนังสือที่ต้องการ

ได้หลังการบริการปกติของหอสมุด ปัจจุบันบริการ NLT Smart Library ยังได้ขยายได้มีให้บริการครอบคลุมทั่วทุกภาคของประเทศไทย โดยขยายการให้บริการไปยังหอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาคอีก 11 แห่ง โดยหอสมุดแห่งชาติส่วนกลางเป็นหลักในการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการจัดบริการ Library ให้กับทางหอสมุดแห่งชาติส่วนภูมิภาค

5. ระบบการสืบค้นข้อมูลผ่านหน้าจอเดียว (Single Search) หอสมุดแห่งชาติได้ให้บริการการสืบค้นแบบครั้งเดียวสำหรับทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท เป็นการค้นหาสารสนเทศและเข้าถึงข้อมูลเนื้อหาความรู้ทั้งหมดจากฐานข้อมูลทุกฐานที่หอสมุดสมุดแห่งชาติมีให้บริการด้วยการสืบค้นเพียงครั้งเดียว ได้แก่ 1) ระบบสืบค้นรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 2) ระบบห้องสมุดดิจิทัล D-Library 3) การสืบค้นบทความวารสาร 4) ระบบฐานข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ภายนอกที่หอสมุดแห่งชาติได้บอกรับ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการที่สามารถสืบค้นข้อมูลผ่านหน้าจอเดียว สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในทุกระบบได้ในคราวเดียวกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็วและง่ายสำหรับการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลเนื้อหาที่ต้องการได้ทั้งหมดของหอสมุดแห่งชาติซึ่งเป็นลักษณะรูปแบบการสืบค้นแบบ Search Engine เช่นเดียวกับเครื่องมือสืบค้น Google แต่ทั้งนี้ข้อมูลเนื้อหาความรู้จากฐานข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติที่มีให้บริการ ได้ผ่านกระบวนการรับรองกลั่นกรอง ตรวจสอบจากนักวิชาการ และมีการพิจารณา คัดเลือก ประเมินคุณค่าเนื้อหาความรู้ถึงคุณค่าความน่าเชื่อถือ และความถูกต้องจากบรรณารักษ์หอสมุดแห่งชาติในขั้นตอนสุดท้ายก่อนให้บริการ เพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาความรู้มีประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้ทันที ซึ่งเนื้อหาความรู้มีคุณภาพมากกว่าการสืบค้นข้อมูลจาก Google ที่ใช้เครื่องมือจักรกลในการสืบค้น และไม่สามารถการันตีความน่าเชื่อถือและคุณภาพของข้อมูลได้

ตารางที่ 1 ผลการสังเคราะห์รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ (ต่อ)

รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	Gustafsson & Edvardsson, 1990	Macaulay & Cook, 1995	Bryson, 1999	Hickok, 2012	Best Practices for the Customer Focused Library, 2012	พริดา วิเชียรปัญญา (2547)	พิศากร ศิริพันธุ์เมือง, 2660	สนทยา สาลี, 2562	สุวิชา วิทยวรรณธรรม, 2563
	✓							✓	
	2.5 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ								
	2.4 มีการจัดบริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ	✓	✓	✓		✓	✓		✓
	2.3 การจัดท่าระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการที่ความเหมาะสม							✓	✓
	2.2 การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	✓	✓	✓		✓	✓		
	2.1 กำหนดนโยบายและวางแผนการให้บริการเชิงรุก		✓		✓	✓			✓
	2. ด้านบริการสารสนเทศ								

ตารางที่ 1 ผลการสังเคราะห์รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ (ต่อ)

รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	Gustafsson & Edvardsson,1990	Macaulay & Cook, 1995	Bryson, 1999	Hickok, 2012	Best Practices for the Customer Focused Library, 2012	พริดา วิเชียรปัญญา (2547)	พิศากร ศิริพันธุ์เมือง, 2660	สนทยา สาลี่, 2562	สุวิชา ชัยวรรณธรรม, 2563
		✓	✓		✓		✓	✓	✓
		✓	✓		✓		✓	✓	✓
		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ สำหรับผู้ใช้บริการ		✓			✓		✓	✓	✓
3.2 การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ		✓	✓		✓		✓	✓	
3.3 เตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ		✓	✓			✓			✓
3.4 การออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Library)					✓		✓	✓	

ตารางที่ 1 ผลการสังเคราะห์รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ (ต่อ)

รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ		Gustafsson & Edvardsson, 1990	Macaulay & Cook, 1995	Bryson, 1999	Hickok, 2012	Best Practices for the Customer Focused Library, 2012	พริธดา วิเชียรปัญญา (2547)	พิศากร ศิริพันธุ์เมือง, 2660	สนทยา สาลี, 2562	สุวิชา พุฒวรรณธรรม, 2563
4. ด้านผู้ให้บริการ										
4.1 สมรรถนะในการให้บริการสารสนเทศ		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
4.2 การจัดการความสัมพันธ์และการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ		✓	✓	✓	✓				✓	✓
4.3 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			✓	✓	✓				✓	✓
4.4 ทักษะด้านภาษาที่สอง					✓				✓	✓

ตารางที่ 1 ผลการสังเคราะห์รูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ (ต่อ)

รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ	Gustafsson & Edvardsson, 1990	Macaulay & Cook, 1995	Bryson, 1999	Hickok, 2012	Best Practices for the Customer Focused Library, 2012	พริดา วิเชียรปัญญา (2547)	พิศากร ศิริพันธุ์เมือง, 2660	สนทยา สาลี่, 2562	สุวิชา วิทยวรรณธรรม, 2563
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ									
5.1 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ	✓								
5.2 การจัดการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	✓	✓	✓	✓					

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรัชญาวรรณ จันทะขาน (2564) ศึกษาสภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ศึกษาปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยจากการสำรวจและการวิเคราะห์สภาพและปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดนำไปสู่ประเด็นในการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 4 ประเด็นกลยุทธ์ตามกรอบแนวคิดของกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ได้แก่ 1) การพัฒนาสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานสู่ความเป็นนวัตกรรม (Innovator) ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด 2) การพัฒนางานประชาสัมพันธ์สู่ความเป็นเลิศภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด 3) การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Public Relations) และการสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ และ 4) การจัดการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ด้วยเทคโนโลยีการตลาด (Marketing Technology)

รัตติยากร สาลีผลิน, ศศิพิมล ประพินพงศกร และศุภรรัชตรา แสนวา (2564) ศึกษาสภาพการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดและการดำเนินงานด้านกลยุทธ์ที่นำมาใช้กับสื่อสังคมออนไลน์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อแนะนำบริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ รวมถึงประสานงานกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด โดยมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์หลายแพลตฟอร์มแต่จะใช้เฟซบุ๊กเป็นแพลตฟอร์มหลักที่แบ่งปันไปยังแพลตฟอร์มอื่น ๆ ความถี่ในการโพสต์เฉลี่ยวันละ 1-3 ครั้ง ทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน รูปแบบที่โพสต์มีความหลากหลาย เช่น อินโฟกราฟิก วิดีทัศน์ รูปภาพ เป็นต้น ผลการวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านกลยุทธ์ที่นำมาใช้กับสื่อสังคมออนไลน์ในห้องสมุด พบว่า 1) ด้านการกำหนดนโยบาย ห้องสมุดมีเพียงแนวปฏิบัติหรือข้อตกลงร่วมกันในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ของห้องสมุดแต่ยังไม่มีนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร 2) ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย มีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร รวมทั้งการติดต่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ โดยมีเป้าหมายให้ผู้ใช้รับรู้เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดและเป็นที่รู้จักมากขึ้น 3) ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย มีการกำหนดและวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายโดยมุ่งเน้นที่นิสิต/นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรภายในสถาบันอุดมศึกษาเป็นหลัก 4) ด้านการกำหนดผู้รับผิดชอบสื่อสังคมออนไลน์ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบข่ายงานโดยตรง และหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความชำนาญในงานที่เกี่ยวข้อง 5) ด้านการดำเนินงานมีการกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาที่เกี่ยวกับกิจกรรมของห้องสมุดภาษาที่ใช้มีทั้งทางการและกึ่งทางการ และโดยมากตอบคำถามผู้ใช้แบบเรียลไทม์ ใช้เทคนิคในการสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจ เช่น การโพสต์คำบรรยายตามกระแสของสังคม เป็นต้น และ 6) ด้านการประเมินผลมีการประเมินผลหลากหลายวิธี เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของเฟซบุ๊กแฟนเพจ การใช้แบบสอบถาม การติดตามกระแสตอบรับผ่านแฮชแท็ก เป็นต้น เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาบริการของห้องสมุดและการทำงานของบุคลากรที่รับผิดชอบสื่อสังคมออนไลน์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ธัญญาภรณ์ โพธิบุตรม, ศุภรรัชตรา แสนวา และศศิพิมล ประพินพงศกร (2563) ศึกษาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ผู้บริหารห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์

สุภาพ นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุภาพ และผู้ใช้บริการห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุภาพ ผลการวิจัยพบว่า นักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์ สุภาพต้องมีสมรรถนะทางด้านความรู้ ได้แก่ ด้านสารสนเทศเฉพาะทางด้านแหล่งและการจัดระบบสารสนเทศเฉพาะทางด้านการบริการสารสนเทศเฉพาะทาง ด้านวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านระเบียบวิธีวิจัยด้านการสอนและการฝึกอบรม และด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด ส่วนสมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุภาพ ทักษะการจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุภาพ ทักษะทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ทักษะการสอนและการฝึกอบรม และทักษะการสื่อสาร ในส่วนของคุณลักษณะส่วนบุคคลต้องประกอบด้วย จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ จิตบริการ ภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเองและเรียนรู้ตลอดชีวิตความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับตัวอย่างไรก็ตามผลการวิจัยที่นำเสนอนี้ยังต้องดำเนินการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุภาพจากผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยขั้นต่อไป

กมลศรี ฤกษ์สมุทร (2561) ศึกษาเรื่อง บริการเชิงรุกจากเครื่องมือฐานข้อมูลดัชนีบัณฑิต มสธ. จากการศึกษาพบว่า การให้บริการสารสนเทศเชิงรุกแก่นักศึกษาดุษฎีบัณฑิต มสธ. ในระยะแรกเริ่มนั้นห้องสมุดใช้โปรแกรม Microsoft Excel บันทึกข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบข่าวสารของห้องสมุดได้อย่างทั่วถึงเกี่ยวกับงานบริการและกิจกรรมห้องสมุด ได้มีการปรับปรุงฐานข้อมูลดัชนีบัณฑิตใหม่ด้วยโปรแกรม Microsoft Access เพื่อจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดของนักศึกษาดุษฎีบัณฑิตให้สามารถประมวลผล สืบค้นข้อมูล และจัดบริการเชิงรุกได้มากยิ่งขึ้น ได้แก่ การส่งข้อมูลบริการห้องสมุดผ่านอีเมลกลุ่ม การบริการ e-Alert ในฐานข้อมูลที่น่าสนใจ บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศตามการร้องขอ (Document Delivery) บริการส่งข่าวสารห้องสมุด มสธ. ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Library SMS) การค้นหาข้อมูลผ่าน VPN การให้การศึกษาการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม EndNote ตลอดจนบริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการค้นหาสื่อการศึกษา บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืนสื่อการศึกษา และบริการระหว่างห้องสมุด เป็นต้น ผลการประเมินภาพรวมการใช้งานฐานข้อมูลดัชนีบัณฑิต มสธ. โดยบรรณารักษ์ และหัวหน้าศูนย์/ฝ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน 4 ด้าน มีความคิดเห็นระดับมากที่สุดทุกด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการนำข้อมูลเข้าในระบบทำได้ง่ายและสะดวก รองลงมา คือ ด้านการเรียกใช้ข้อมูลตามคำสั่งแบบมีเงื่อนไขสามารถแสดงผลได้ตามความต้องการ ด้านการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดได้หลายช่องทาง และด้านการเพิ่มข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้ง่ายและรวดเร็ว

งามเพ็ญ ยาวงษ์ และพิมพ์รพี ไพ่ ปรเมสมิทธิ์ (2561) ศึกษาการประเมินการเข้าถึงคอลเล็กชันหนังสือพิมพ์เก่าฉบับดิจิทัลของสำนักหอสมุดแห่งชาติแห่งชาติ ด้วยวิธีการสืบค้นจากหัวเรื่อง และเนื้อหาฉบับเต็ม ผลการวิจัยพบว่า การสืบค้นเรื่อง “กบฏในราชอาณาจักรไทย” ด้วยวิธีการสืบค้นจากเนื้อหาฉบับเต็ม มีอัตราเรียกค้นคิดเป็นร้อยละ 17.35 และอัตราถูกต้องตรงตามต้องการคิดเป็นร้อยละ 69.38 และด้วยวิธีการสืบค้นจากหัวเรื่อง มีอัตราเรียกค้นคิดเป็นร้อยละ 36.69 และอัตราถูกต้องตรงตามต้องการคิดเป็นร้อยละ 72.70 ส่วนการสืบค้นเรื่อง “สงครามโลกครั้งที่ 1” ด้วยวิธีการสืบค้นจากเนื้อหาฉบับเต็ม มีอัตราเรียกค้นคิดเป็น ร้อยละ 22.48 และอัตราถูกต้องตรงตามต้องการคิดเป็นร้อยละ 53.35 และด้วยวิธีการสืบค้นจากหัวเรื่องมีอัตราเรียกค้นคิดเป็น

ร้อยละ 42.83 และอัตราถูกต้องตรงตามต้องการคิดเป็นร้อยละ 88.05 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นเรื่อง “กบฏในราชอาณาจักรไทย” ด้วยวิธีการสืบค้นจากเนื้อหาฉบับเต็ม 14.63 นาที สำหรับการสืบค้นด้วยวิธีการสืบค้นจากหัวเรื่อง ใช้เวลาเฉลี่ยในการสืบค้นเรื่อง คือ 8.43 นาที สำหรับระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสืบค้นเรื่อง “สงครามโลกครั้งที่ 1” ด้วยวิธีการสืบค้นจากเนื้อหาฉบับเต็ม เวลาที่ใช้เฉลี่ย 11.32 นาทีและการสืบค้นด้วยวิธีการสืบค้นจากหัวเรื่อง เวลาที่ใช้เฉลี่ย 6.50 นาที

ทัดดาว พรหมหุ, มาลี ใจตั้ง และกาญจนา แตนรักษ์ (2561) ศึกษาเรื่องบริการเชิงรุก จากปัญหาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ที่เคยประสบปัญหามีจำนวนการเข้าใช้บริการห้องสมุดและปริมาณการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือน้อย ไม่มีการจัดกิจกรรม เน้นการให้บริการภายในห้องสมุดอย่างเดียวเท่านั้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2557 เป็นการเริ่มต้นการจัดบริการเชิงรุก นำหนังสือออกไปให้บริการภายนอกโดยจัดกิจกรรมห้องสมุดเคลื่อนที่ เพียงกิจกรรมเดียวพบว่า มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 408 คน ปริมาณการใช้หนังสือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 3 ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 มีการจัดบริการเชิงรุกปีที่ 2 โดยเพิ่มการจัดกิจกรรม ได้แก่ ห้องสมุดเคลื่อนที่ กิจกรรมล้นโซคจาก สลิป และกิจกรรมคืนความสุขสู่ผู้ใช้บริการ มีการมอบของรางวัลสำหรับเป็นแรงจูงใจและกระตุ้นการเข้าร่วมกิจกรรม พบว่า มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 871 คน ปริมาณการใช้หนังสือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 21 ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) ซึ่งจากการจัดบริการเชิงรุก 2 ปี พบว่า การใช้หนังสือมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้นเช่นกัน ดังนั้นในปี พ.ศ. 2559 ห้องสมุดจึงยังคงดำเนินงานบริการเชิงรุกอย่างต่อเนื่องโดยมีการปรับปรุงและเพิ่มกิจกรรมเพื่อความเหมาะสมกับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย จัดกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกอาคาร ส่งเสริมการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศและการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร แนะนำการให้บริการ การใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และใช้เป็นช่องทางการรวบรวมความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยผ่านช่องทางการจัดกิจกรรม จากการประเมินผลการดำเนินการกิจกรรมพบว่า มีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม 5,161 คน ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 51.9 ซึ่งเป็นผลมาจากการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ และผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.72)

ทิศากร ศิริพันธุ์เมือง (2560) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร เป็นการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยการนำส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร โดยการนำส่วนประสมทางการตลาดบริการมาประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ใหม่ (New information resources and services) ประยุกต์มาจากส่วนประสมทางการตลาดด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ (Product)
2. ช่องทางการให้บริการ (Place/service channels) ประยุกต์มาจากส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ (Place) และด้านสิ่งแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)
3. การส่งเสริมการให้บริการ (Services promotion) ประยุกต์มาจากส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการให้บริการ (Promotion)
4. บุคลากร (Personnel) ประยุกต์มาจากส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร (People)

5. การบริการที่มีคุณค่า (Valued service) ประยุกต์มาจากส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา (Price) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะรูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกที่ได้จากการสนทนากลุ่ม โดยผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเสนอให้ใช้รูปแบบการบริการสารสนเทศโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเผยแพร่สารสนเทศ และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดประชาชน โดยการสร้าง Facebook Fan page “ห้องแห่งการเรียนรู้” และสร้างบล็อก “ห้องสมุดประชาชนเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต” เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการของห้องสมุด และเผยแพร่สารสนเทศ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุด และห้องสมุด ร่วมกับการทำกิจกรรมกับผู้ให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จากความพึงพอใจ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วผ่านสื่อสังคมออนไลน์เนื่องจากเป็นสื่อที่เข้าถึงง่าย ห้องสมุดสามารถประยุกต์สื่อสังคมออนไลน์มาใช้เพื่อให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด สามารถส่งตรงถึงมือผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป

น้ำลีน เทียมแก้ว และรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ (2557) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกฉบับว ทนใจผู้ให้บริการ มีการจัดทำโครงการ Proactive Information Services พัฒนาศูนย์สารสนเทศเชิงรุกให้แก่บัณฑิตวิทยาลัยพัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน นำบริการเชิงรุกที่ออกแบบไปทดลองให้บริการจริงซึ่งประกอบด้วยบริการ 9 บริการ ดังนี้ บริการทำบัตรสมาชิกใหม่ บริการรับ-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการ Document Delivery บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการสำเนาบทความวารสาร บริการวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มผ่านเว็บไซต์ และสอนการรู้สารสนเทศในห้องเรียน เพื่อแก้ปัญหาผู้ให้บริการไม่สะดวกมาใช้บริการด้วยตนเอง และช่วยให้ผู้ให้บริการได้ใช้สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างทันเวลา ผลการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุก คือ ระบบ One Stop Service Online พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนิสิตได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาขั้นตอนการขอรับบริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน และได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ดังนั้น ผลจากการพัฒนารูปแบบการบริการทั้ง 3 ขั้นตอน พบว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับห้องสมุดเพื่อการบริการสารสนเทศแก่นิสิตศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

สิริชัย แสงสุวรรณ (2558) ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 9 คน พบว่า ผู้ใช้บริการสื่อดิจิทัลในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และเมื่อเจาะกลุ่มอายุ 26-33 ปี พบว่า ส่วนใหญ่ทำงานบริษัทเอกชน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือนตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้สื่อดิจิทัลในการประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้า โดยมีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ซึ่งเมื่อเจาะกลุ่มผู้ใช้งานงานอายุระหว่าง 26-33 ปี จะพบว่า ผู้บริโภคเลือกใช้สื่อดิจิทัลเพื่อประโยชน์ต่าง ๆ ได้แก่ความสะดวกในการติดต่อเพื่อนและเครือข่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานมากกว่า 2 ครั้งต่อวัน มักใช้สื่อดิจิทัลในช่วงการเดินทาง บนรถ และหลังเลิกเรียน เลิกงานถึงเที่ยงคืน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง 9 คน มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทุกวัน อุปกรณ์ดิจิทัลที่นิยมใช้ได้แก่สมาร์ทโฟน สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้แต่ละคนจะใช้งานหลายสื่อ คนที่กดไลค์วันละหลายครั้ง เพราะเหตุผลที่ว่า เพื่อสนับสนุนเพจร้านค้าหรือแบรนด์ที่ตนชื่นชอบ ต้องการคุปองหรือส่วนลด เพื่อ

ติดตามข่าวสารแบรนด์สินค้าขึ้น เพื่อชมเพื่อนให้เพื่อนทราบว่าตนเองได้เห็นภาพที่เพื่อนโพสต์แล้ว กลุ่มตัวอย่างที่ชอบการโพสต์รูปภาพที่ตนเองไปในสถานที่ต่าง ๆ กิจกรรมในชีวิตประจำวัน รวมถึงวันหยุด กลุ่มตัวอย่างที่ชอบการแบ่งปันเนื้อหาต่าง ๆ เมื่ออ่านข่าว หรือดูคลิปที่น่าสนใจจะแชร์ต่อทันทีที่แชร์ข้อมูลความรู้ ที่น่าจะเป็นประโยชน์ แชร์เรื่องสนุก คลิปตลกต่าง ๆ คลิปที่อยู่ในกระแส

สนทยา สาลี (2562) ได้การศึกษาการพัฒนา รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาได้รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้แก่ รูปแบบการจัดการความสัมพันธ์เชิงนวัตกรรมสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ องค์ประกอบที่ 1 ผู้ให้บริการ องค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยภายในที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ องค์ประกอบที่ 3 ผู้ใช้บริการ และ องค์ประกอบที่ 4 ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ

สุวิชา ชัยวรรณธรรม (2563) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วย ARIT WARP TOUR ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ด้วยการจัดดำเนินงาน ARIT WARP TOUR ซึ่งประกอบด้วย “ARIT” (Academic Resources and Information Technology) มารวมเข้ากับ “WARP” หมายถึงการเคลื่อนย้ายจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งด้วยความรวดเร็ว และตามด้วย “TOUR” หมายถึง การเดินทาง มีความหมายโดยรวม คือ “เรานำการบริการ...มาหาคุณ (ผู้ให้บริการ) ถึงที่” เพื่อให้เป็นชื่อที่สามารถใช้ในการสื่อถึงความหมายของการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุก นอกจากนั้น “WARP” ยังใช้เพื่อเป็นการอธิบายถึงแนวคิดหลักของการบริการ ประกอบด้วย

W = Willing ความตั้งใจ คือ ความมุ่งมั่นและความเต็มใจในการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของการบริการสารสนเทศขององค์กร

A = Attention ความใส่ใจ คือ ความปรารถนาที่ต้องการจะช่วยเหลือผู้ให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้ให้บริการมาร้องขอ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ให้บริการ

R = Recommend การแนะนำ คือ การคัดเลือกบริการหลักที่สำคัญในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกให้แก่ผู้ให้บริการ นำมาสู่รูปแบบการจัดให้บริการสารสนเทศเชิงรุก จำนวน 9 บริการ ได้แก่ บริการสมัครบัตรสมาชิกและต่ออายุบัตรสมาชิก บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการต่ออายุการยืมหนังสือออนไลน์ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการแนะนำการขอใช้งานระบบ Single Sign On บริการแนะนำการขอใช้งานระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือน VPN บริการแนะนำการขอใช้งานระบบเครือข่าย Eduroam บริการแนะนำการให้บริการสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ และบริการตอบคำถามเพื่อช่วยการศึกษาค้นคว้า

P = Proposes การนำเสนอ คือ การจัดดำเนินงานที่มุ่งเน้นส่งเสริมการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก โดยให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการสารสนเทศได้โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุดและเป็นการจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า พัฒนารูปแบบการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยการจัด ARIT WARP TOUR 9 การบริการสารสนเทศ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสูงสุดลำดับแรก คือ บริการสมัครบัตรสมาชิกและต่ออายุบัตรสมาชิก กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประเภทผู้ให้บริการนักศึกษา และสถานที่ใช้บริการสูงสุด คือ อาคารภูมิราชภัฏ ชั้น 1 โดยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.18$) และกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการได้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุก ได้แก่ การออกแบบและพัฒนาระบบ ARIT WARP TOUR: One Stop Service Online

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 2) ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 3) ศึกษาปัจจัยสนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ และ 4) พัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและประเมินรูปแบบการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ

ห้องสมุดประชาชนรัฐอิลลินอยส์ (Best Practices for the Customer-Focused Library, 2012: Online) จัดทำโครงการวิจัยเรื่อง การบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการ โดยศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุด 4 แห่ง ประกอบด้วยห้องสมุดประชาชน 3 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัย 1 แห่ง โดยการศึกษาการออกแบบบริการห้องสมุด ตามความคาดหวังและความต้องการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ รวมถึงการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากการใช้พื้นที่ห้องสมุดเพื่อจัดบริการให้กับผู้ให้บริการ การประเมินการบริการ และนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการบริการที่มุ่งเน้นผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้คอมพิวเตอร์ การเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และใช้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านทางฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือและวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการห้องสมุดเพื่อการอ่านหรือพบปะพูดคุยกับเพื่อน และนอกจากนั้น ในประเด็นของการศึกษาประเภทของบริการห้องสมุด ประกอบด้วยการจัดบริการสัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในห้องสมุด ซึ่งค้นพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ที่มีอายุ 45-64 ปี จะมีความต้องการสัญลักษณ์เพื่อบอกจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ในห้องสมุด และการบริการให้ความช่วยเหลือกับผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการห้องสมุดต้องการให้บรรณารักษ์เดินสอบถามกับผู้ใช้บริการมากกว่าการนั่งที่เคาน์เตอร์ที่ให้บริการ สำหรับด้านสภาพแวดล้อมผู้ให้บริการต้องการพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรม การนั่งใช้อินเทอร์เน็ต และพื้นที่สำหรับนัดหมายพบปะกับเพื่อน

Kaur & Sigh (2010) ได้ศึกษาการบริการผู้ให้บริการห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการผ่านเว็บไซต์ 3 บริการ ประกอบด้วย บริการอ้างอิงออนไลน์ บริการให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการให้มีทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ การสื่อสารกับผู้ให้บริการ และการรับคำติชมจากผู้ให้บริการผ่านทางเว็บไซต์

Tidal (2011) ได้ศึกษาการจัดบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ให้บริการโดยศึกษาการสร้างเว็บไซต์ของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้เว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถใช้งานได้สะดวก คือ ต้องมีเครื่องมือสืบค้นด้านการวิจัย เวลาการบริการห้องสมุด ชั่วโมงของห้องสมุด บริการโอแพค บริการจองห้องคอมพิวเตอร์ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการรายชื่อวารสารฉบับล่าสุด และบริการนิทรรศการออนไลน์

Connaway and other (2012: Online) ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบระบบและบริการของห้องสมุด โดยใช้การตัดสินใจจากผู้ให้บริการ ใช้วิธีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ให้บริการในการเลือกใช้ระบบและบริการของห้องสมุดโดยปัจจัยที่จะช่วยตัดสินใจเลือกระบบและบริการห้องสมุด จะสามารถเข้าถึงทางออนไลน์ได้หรือไม่ มีสารสนเทศที่ต้องการหรือไม่ ใช้ง่ายหรือไม่ การเข้าถึงและการใช้แหล่งสารสนเทศใช้เวลาเท่าไรเป็นแบบที่ผู้ให้บริการคุ้นเคย และใช้ได้ง่าย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงแบบผสมผสาน ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติในปัจจุบัน ตลอดจนความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ โดยนำผลการศึกษามาวิเคราะห์และพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการศึกษออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติในปัจจุบัน ตลอดจนความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติโดยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ กับประชากร ดังนี้

1.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 5 คน และผู้ให้บริการจากห้องบริการ ได้แก่ ห้องประชาสัมพันธ์ ห้องบริการวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ห้องบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อดิจิทัล ห้องบริการหนังสือทั่วไปและหนังสือเด็ก และเยาวชน ห้องบริการวิทยานิพนธ์และงานวิจัย ห้องบริการหนังสือหายาก ห้องบริการหนังสือประเทศไทย ราชกิจจานุเบกษา และหนังสือนานาชาติ ห้องบริการพิเศษ ISSN ISBN จัดแจ้งการพิมพ์ ห้องบริการเอกสารโบราณ และหอสมุดดนตรีฯ ห้องละ 1 คน จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อจัดระเบียบข้อมูล การแสดงข้อมูล การหาข้อสรุป การตีความข้อมูลและอธิบายข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์ในประเด็นข้อค้นพบด้านสภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และข้อค้นพบปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

1.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากร คือ ผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 414 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 สำหรับประชากรที่มีจำนวนตั้งแต่ 100,000 คนขึ้นไป ซึ่งกำหนดไว้ขั้นต่ำเท่ากับ 398 คน สุ่มเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ) การวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และตัวแปรเชิงปริมาณ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิจัยระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ สำหรับการศึกษาในระยะที่ 2 แบ่งการศึกษออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ โดยการนำผลจากข้อค้นพบด้านสภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และข้อค้นพบปัญหาและอุปสรรค

ในการให้บริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ และผลข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ จากการวิจัยในระยะที่ 1 มาทำการประมวลผลเพื่อพัฒนาเป็นร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติจำนวน 5 คน เพื่อยืนยันความเหมาะสมของร่างรูปแบบในขั้นตอนที่ 1 ให้เป็นรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ในแต่ละด้านของรูปแบบ จากนั้นทำการตรวจสอบการยืนยันรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติของผู้ทรงคุณวุฒิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency)

ระยะและขั้นตอนการดำเนินการวิจัยนำเสนอ ดังตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 2 ระยะและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ระยะ	วิธีดำเนินการวิจัย	ผู้ให้ข้อมูลหลัก/กลุ่มตัวอย่าง	การเก็บข้อมูล/การวิเคราะห์ข้อมูล	ผลที่ได้
ระยะที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ				
1) ศึกษาสภาพ ปัญหา และอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ	1. สัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง	1. ผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานในหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 15 คน	- เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง - การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการจัดระเบียบข้อมูล การแสดงข้อมูล การหาข้อสรุป การตีความข้อมูลและอธิบายข้อมูล	- สภาพปัจจุบันการบริการสารสนเทศของหอสมุด - ปัญหาและอุปสรรคการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ
2) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ	2. สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ	2. ผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 414 คน	- วิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และตัวแปรเชิงปริมาณ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	- ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

ตารางที่ 2 ระยะและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย (ต่อ)

ระยะ	วิธีดำเนินการวิจัย	ผู้ให้ข้อมูลหลัก	การเก็บข้อมูล/การวิเคราะห์ข้อมูล	ผลที่ได้
ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ				
ขั้นตอนที่ 1 การร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ				
การร่าง	1. พัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ		- รวบรวมข้อมูลจากผลข้อค้นพบปัญหาและอุปสรรคการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติจากการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ในระยะที่ 1 ประมวลผลข้อมูลแบบบูรณาการโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ ความเชื่อมโยงและความสอดคล้อง	- ร่างรูปแบบการจัดการค้นคว้าในไลบรารีในประเทศไทย
ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ				
การประเมินความเหมาะสม	ยืนยันความเหมาะสมรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ	ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 5 คน	- รวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความเหมาะสมของรูปแบบ - วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ (Frequency)	- รูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

1. การดำเนินการวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการและระเบียบวิธีการวิจัย ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึกแบบมีโครงสร้าง เพื่อใช้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 5 คน และผู้ให้บริการจำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) มีขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ดังนี้

1.1.1 ผู้วิจัยศึกษาวิเคราะห์เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และนำมาใช้เป็นกรอบในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

1.1.2 นำกรอบในการศึกษาที่ได้จากข้อ 1.1.1 มากำหนดเป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีประเด็นคำถามหลักในการสัมภาษณ์ 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1.1.2.1 การบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่

- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) ด้านบริการสารสนเทศ
- 3) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านผู้ให้บริการ
- 5) ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

1.1.2.2 ปัญหาและอุปสรรคการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่

- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) ด้านบริการสารสนเทศ
- 3) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านผู้ให้บริการ
- 5) ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

1.1.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ นำแนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ที่ได้ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และตรวจสอบความถูกต้อง ความชัดเจนในการใช้ภาษา โดยผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

- 1) เป็นผู้มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
- 2) เป็นผู้มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านการบริการสารสนเทศ

จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC: Index of Item-Objective Congruence) พบว่าข้อคำถามมีค่าคะแนนระหว่าง 0.66-1.00 ซึ่งถือว่าเป็นข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้ และนอกจากนี้ผู้วิจัยได้ปรับแก้ภาษาในบางข้อตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียงซึ่งไม่ใช่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 1 คน และผู้ให้บริการจากห้องบริการจำนวน 1 คน แล้วนำข้อบกพร่องที่พบมาปรับแก้ให้มีความครอบคลุมสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 5 คน และผู้ให้บริการจำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน

1.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ มีขั้นตอน ดังนี้

- 1) รวบรวมรายชื่อและพิจารณาคุณสมบัติของผู้บริหารและผู้ให้บริการ
- 2) ติดต่อผู้บริหารและผู้ให้บริการ โดยวิธีการส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย พร้อมทั้งเค้าโครงวิจัยฉบับย่อ แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกให้กับผู้บริหารและผู้ให้บริการที่ขอสัมภาษณ์ติดต่อด้วยตนเอง หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ติดต่อเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ โดยขอนัดวัน เวลา รวมถึงสถานที่สัมภาษณ์ตามที่ผู้บริหารและผู้ให้บริการแต่ละคนกำหนด
- 3) วางแผนการสัมภาษณ์โดยการเตรียมอุปกรณ์ในการสัมภาษณ์ ได้แก่ สมุดจดบันทึก ปากกา อุปกรณ์บันทึกเสียง รวมทั้งแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกตามประเด็นที่เตรียมไว้ล่วงหน้า และไปถึงสถานที่นัดหมายตามวันเวลาที่ได้นัดหมายไว้
- 4) เริ่มสัมภาษณ์โดยใช้แนวคำถามตามแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างที่เตรียมไว้ โดยเริ่มต้นจากการตั้งคำถามตามข้อคำถามที่กำหนดไว้ แล้วเปิดโอกาสให้ผู้ตอบ ขณะทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้บริหาร และผู้ให้บริการเพื่อขอทำการบันทึกเสียงและจดบันทึกคำสัมภาษณ์ไปพร้อมกัน โดยใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์แต่ละคน ประมาณไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ให้บริการดังกล่าว ระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม 2565 - 15 ตุลาคม 2565

1.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการจัดระเบียบข้อมูล การแสดงข้อมูล และการหาข้อสรุป การตีความข้อมูลและอธิบายข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในประเด็นข้อค้นพบด้านสภาพปัจจุบันการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และข้อค้นพบด้านปัญหาและอุปสรรคการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ มีขั้นตอน ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการเตรียมและจัดระเบียบทางกายภาพของข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งส่วนของการจดบันทึกและการถอดเทปที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเรียบเรียงและจัดพิมพ์ไว้ด้วยโปรแกรม Microsoft Excelให้อ่านเข้าใจง่ายแต่ยังคงรักษาเนื้อความเดิม ข้อมูลจากการจดบันทึกและการถอดเทปสัมภาษณ์จะถูกเก็บเป็นความลับไม่นำไปเผยแพร่ต่อในที่สาธารณะ เมื่อถอดเทปสัมภาษณ์และสรุปประเด็นเสร็จแล้วได้ส่งให้ผู้ให้ข้อมูลพิจารณาตรวจทานอีกครั้งหนึ่ง รวมทั้งขอความยินยอมในการเปิดเผยชื่อสกุลและหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูล การจัดเก็บรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทำอย่างเป็นระบบด้วยการจัดแยกเป็นแฟ้มข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล ภายในแฟ้มข้อมูลจะเป็นแฟ้มย่อยของรายละเอียดการให้สัมภาษณ์และไฟล์เสียงของผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย ทำการสำรองข้อมูลไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและฮาร์ดดิสก์ภายนอกอีก 1 ชุด และแยกสถานที่จัดเก็บเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับและทำการสำรองข้อมูลทุกครั้งที่มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อป้องกันการสูญหาย

- 2) ขั้นตอนการจัดระเบียบเนื้อหาของข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรม Microsoft Excel และ Microsoft Word ในการวิเคราะห์เนื้อหา ทำการอ่านบทวนเพื่อหาข้อความหรือเรื่องที่มีความหมายตรงกับประเด็นที่ต้องการวิเคราะห์หรือตรงกับคำถามในการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการกำหนดคำสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์จำแนกเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อวิเคราะห์และจัดกลุ่มให้กับคำและข้อความ สำหรับคำหรือข้อความที่มีลักษณะเดียวกันก็จะนำมาจัดกลุ่มไว้ด้วยกัน และทำเป็นกลุ่มสรุปอีกครั้งพร้อมอ่านบทวนการจัดกลุ่ม

3) ขั้นตอนการแสดงผลข้อมูล เมื่อได้ทำการทบทวนข้อมูลจากการจัดกลุ่มแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบในตารางด้วยโปรแกรม Microsoft Word อีกครั้งเพื่อให้สะดวกในการอ่านทำความเข้าใจ เมื่อได้ข้อมูลครบตามจำนวนข้อคำถามและประเด็นในการวิจัยแล้วก็นำมาสู่การสรุปเป็นใจความสำคัญเพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อความต่อไป

4) ขั้นตอนการสรุปตีความ นำข้อมูลที่จัดกลุ่มแล้วมาพัฒนาเป็นข้อความสำคัญ ทำการตีความ และให้ความหมายจากข้อมูล นำเสนอในรูปแบบการบรรยายหรือข้อค้นพบ จากนั้นจึงนำข้อค้นพบจากการวิเคราะห์มาอภิปรายเป็นเรื่องราวที่มีความเชื่อมโยงกัน หาข้อสรุป และอธิบายข้อมูลต่อไป

1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1.2.1 ผู้วิจัยศึกษาวิเคราะห์เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และนำมาเป็นกรอบในการสร้างประเด็นและข้อคำถามในแบบสอบถาม สร้างเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) เพื่อสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา และ 4) อาชีพ

ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

- 1) วัตถุประสงค์การใช้หอสมุดแห่งชาติ
- 2) ลักษณะการเข้าใช้และเวลาที่ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ
- 3) ช่องทางการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติที่ท่านเคยใช้
- 4) ช่องทางและวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากหอสมุดแห่งชาติ
- 5) วิธีการหรือช่องทางติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียน มายังหอสมุดแห่งชาติ ในกรณีที่ท่านพบปัญหาในการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) ด้านบริการสารสนเทศ
- 3) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านผู้ให้บริการ
- 5) ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการ

โดยใช้มาตราวัดแบบช่วงระยะลิเคิร์ต (Likert Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ค่าคะแนน	5
ระดับมาก	ค่าคะแนน	4
ระดับปานกลาง	ค่าคะแนน	3
ระดับน้อย	ค่าคะแนน	2
ระดับน้อยที่สุด	ค่าคะแนน	1

1.2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน (เป็นทรงคุณวุฒิชุดเดียวกับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในข้อ 1.1) ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งกำหนดเป็นค่าคะแนน ดังนี้

+1 คะแนน หมายถึง เนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา เป็นคำถามใช้ได้

0 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจว่าเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา เป็นคำถามที่ไม่แน่ใจหรือไม่มีความเห็น

-1 คะแนน หมายถึง เนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา เป็นคำถามใช้ไม่ได้ สำหรับสูตรที่ใช้คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) คือ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

R แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องที่ถือว่ามีความหมายยอมรับได้คือมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ข้อใดมีน้อยกว่า 0.5 ถือว่าเป็นคำถามที่ใช้ไม่ได้ สำหรับค่าดัชนีความสอดคล้องพบว่าข้อคำถามมีค่าคะแนนระหว่าง 0.66-1.00 ซึ่งถือว่าเป็นข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้ จากนั้นปรับแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และนำไปทดลองเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาคำนวณหาความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) โดยกำหนดค่าความเที่ยงที่ยอมรับได้มากกว่า 0.70 และทดสอบหาความเชื่อมั่น (reliability) ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) = .983

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 414 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1) แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้วยตนเองภายในหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 200 คน เพื่อขอความอนุเคราะห์ทำแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2) สร้างแบบถามออนไลน์ เป็นแบบฟอร์มให้กรอกข้อมูลทางออนไลน์ ขอความอนุเคราะห์กลุ่มตัวอย่างให้ทำแบบสอบถามโดยการทำลิ้งค์เมนูเชื่อมโยงไปที่แบบฟอร์มแบบสอบถามบนเว็บไซต์ของหอสมุดแห่งชาติอีก จำนวน 214 คน ให้ครบตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ จำนวน 414 คน

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์เรียบร้อยของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1) วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) พร้อมนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2) วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

3) วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

ในการวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามแนวความคิดของของเบสท์ (Best, 1977) มีเกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การดำเนินการวิจัยระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการและระเบียบวิธีการวิจัย ตามวัตถุประสงค์การวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 การร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ นำผลวิจัยเชิงคุณภาพจากข้อค้นพบด้านสภาพปัจจุบันการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และข้อค้นพบด้านปัญหาและอุปสรรคการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ จากความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และผลวิจัยเชิงปริมาณจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ จากการวิจัยในระยะที่ 1 มาทำการเปรียบเทียบประมวลผลเพื่อพัฒนาเป็นร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ โดยทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบพิจารณาความสัมพันธ์ ความเชื่อมโยงและความสอดคล้องของข้อค้นพบและผลจากความคิดเห็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) สภาพปัจจุบันการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ 2) ปัญหาและอุปสรรคการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และ 3) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ทำการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ โดยสรุปเป็นประเด็นสำคัญและออกแบบส่วนประกอบและอธิบายรายละเอียดของร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ดังนี้

2.2 การประเมินความเหมาะสมรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เพื่อยืนยันและรับรองความเหมาะสมของรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 การกำหนดผู้ทรงคุณวุฒิ ในการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิโดยเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ และมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการ และคาดว่าจะนำเอารูปแบบไปใช้ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จำนวน 3 คน ผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน

2.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความเหมาะสมรูปแบบ ได้แก่ แบบประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ โดยการพัฒนาเครื่องมือแบบประเมินความเหมาะสมให้ผู้ทรงคุณวุฒิยืนยันและรับรองรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย ส่วนประกอบและคำอธิบายของรูปแบบ โดยมีช่องว่างให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้เลือกใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เห็นว่ามีเหมาะสมและถ้าเห็นว่าไม่เหมาะสมให้ใส่ในช่องยังไม่เหมาะสม และในส่วนท้ายแต่ละส่วนประกอบของรูปแบบจะมีช่องว่างให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับส่วนประกอบแต่ละด้านของรูปแบบ

2.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ และติดต่อด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) พร้อมส่งแบบประเมินความเหมาะสมรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ไปทางไปรษณีย์และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความเหมาะสมรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ที่ผู้ทรงคุณวุฒิทำการประเมินความเหมาะสมการยืนยันหรือรับรองรูปแบบตามส่วนประกอบของรูปแบบ เห็นว่ามีความเหมาะสมและเห็นว่ายังไม่เหมาะสม รวมทั้งให้ข้อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ โดยการติดต่อไปขอรับด้วยตนเอง และขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิส่งมาทางไปรษณีย์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้วิจัย

2.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินความเหมาะสมรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินความเหมาะสมแต่ละส่วนประกอบของรูปแบบ จากค่าความถี่ จำนวน 3 ครั้งขึ้นไป เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าเหมาะสม 3 คนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด 5 คน ให้เป็นผลของการยืนยันและรับรองส่วนประกอบและรายละเอียดแต่ละด้านของรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ผลโดยรวมผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าเหมาะสมในส่วนประกอบและรายละเอียดทุกด้านของรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ
- ส่วนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ
- ส่วนที่ 3 ผลการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

ส่วนที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ พบว่า

1 ข้อค้นพบด้านสภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1.1.1 นโยบายและการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า นโยบายและการวางแผนจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติโดยภาพรวม ส่วนใหญ่หอสมุดแห่งชาติมีกำหนดไว้อยู่แล้ว โดยมีนโยบายและแนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจากพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน 5) ได้รับจากการบริจาค และผู้ให้ข้อมูลหลักยังเห็นว่า นโยบายจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติดังกล่าวไม่ชัดเจนเป็นรูปธรรม เป็นแค่แนวทางปฏิบัติที่ได้ดำเนินงานสืบเนื่องต่อ ๆ กันมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแต่ละปีงบประมาณ และการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการในปัจจุบันยังไม่ทันสมัย ยังไม่ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด และยังไม่เพียงพอที่จะทำให้หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้หลักของชาติ และการยกระดับให้เป็นสังคมแห่งชาติเรียนรู้ตลอดชีวิต จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า นโยบายและการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีประเด็นการกำหนดนโยบายและการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยกัน 3 ประเด็น ได้แก่

1.1.1.1 นโยบายและการวางแผนจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ มีนโยบายและแนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจาก พระราชบัญญัติแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน 5) ได้รับจากการบริจาค โดยเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแต่ละปีงบประมาณ

1.1.1.2 นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติดังกล่าวไม่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

1.1.1.3 นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจำเป็นต้องให้สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เนื้อหาทันสมัย ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้หลักของชาติ และยกระดับให้เป็นสังคมแห่งชาติเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) นโยบายและการวางแผนทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ มีนโยบายและแนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจากพระราชบัญญัติแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน 5) ได้รับจากการบริจาค โดยเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแต่ละปีงบประมาณ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีนโยบายและการวางแผนจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 5 แนวทาง ที่เป็นแนวทางดำเนินงานและแนวปฏิบัติจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“นโยบายด้านการจัดหาของหอสมุดแห่งชาติ มี 5 แนวทาง คือ 1. หนังสือที่ได้รับจากพ.ร.บ. 2. จัดซื้อ 3. หนังสือที่ได้จากหน่วยงานราชการ 4. แลกเปลี่ยน 5. บริจาค” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“ในส่วนนโยบายและการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ในการจัดหา จัดซื้อ บอกรับ หรือประสานงานต่าง ๆ ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

(2) นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติดังกล่าวไม่ชัดเจนเป็นรูปธรรม เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่เป็นรูปธรรม เป็นเพียงแนวทางดำเนินงานและแนวปฏิบัติจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“การดำเนินงานจัดหา รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาในหอสมุดแห่งชาติ เป็นหน้าที่ของกลุ่มพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ในการจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท เพื่อจัดเก็บเป็นคลังสิ่งพิมพ์ของชาติ และให้บริการศึกษาค้นคว้า แนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

“หอสมุดแห่งชาติมีนโยบาย แต่ไม่ได้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ออกมาในรูปแบบของการจัดทำแผนค่าของงบประมาณของแต่ละปี เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ในช่วงท้ายปีงบประมาณหากมีงบเหลือจ่าย จะมีการนำไปใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“นโยบายการจัดหานี้ไม่ได้ทราบกันทุกคน แต่ละคนมีพื้นฐานไม่เท่ากัน การวางแผนและนโยบายจึงควรแจ้งให้ทุกคนทราบร่วมกัน ไม่ใช่ทราบเฉพาะกลุ่มคนที่ทำงานด้านนั้น ๆ ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

(3) นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจำเป็นต้องสอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เนื้อหาทันสมัย ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้อหอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้หลักของชาติ และยกระดับให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีบทบาทเป็นแหล่งเรียนรู้หลักที่สำคัญของชาติ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพิ่มช่องทางการอ่าน การศึกษาค้นคว้ามากขึ้น จึงได้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการผลิตสื่อดิจิทัล เพื่อให้หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้ และยกระดับให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในการดำเนินงานต้องการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ตามแนวทางที่หอสมุดแห่งชาติได้รับให้ครบถ้วนมากที่สุด 5 แนวทาง” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

1.1.2 การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่าการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม

โดยภาพรวมส่วนใหญ่เป็นไปในลักษณะไม่เป็นทางการ โดยการสำรวจจากแบบฟอร์มคำขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ แบบฟอร์มการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ สำรวจจากแบบฟอร์มความคิดเห็นจากสื่อสังคมออนไลน์ของหอสมุดแห่งชาติ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า ควรมีการศึกษาวิจัยในการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเป็นคณะทำงานวิจัย และควรมีการเก็บสถิติจากการค้นหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้บางท่านเห็นว่า ควรกำหนดการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการให้เป็นนโยบายของหอสมุดแห่งชาติ จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีประเด็นการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ใน 3 ประเด็น ได้แก่

1.1.2.1 การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเป็นไปในลักษณะไม่เป็นทางการ

1.1.2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยในการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

1.1.2.3 ควรกำหนดการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการให้เป็นนโยบายของหอสมุดแห่งชาติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเป็นไปในลักษณะไม่เป็นทางการ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแบบไม่เป็นทางการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเป็นลักษณะที่ไม่เป็นทางการ เช่น ผู้ใช้บริการมาเขียนแจ้งหรือส่งคำร้องให้จัดหาหนังสือที่ต้องการ และบรรณารักษ์ใช้วิธีสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการว่าใช้หนังสือในหมวดหมู่ใดเป็นประจำ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“ยังไม่มีมีการสำรวจและศึกษาโดยหอสมุดแห่งชาติ แต่มีการทำโดยบุคลากรของหอสมุดแห่งชาติ เช่น การทำวิทยานิพนธ์ ในส่วนของกลุ่มบริการทรัพยากรสารสนเทศมีการสำรวจจากแบบฟอร์มความคิดเห็นหรือคำขอใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

(2) ควรมีการศึกษาวิจัยในการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ควรมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อสำรวจและวิจัยความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“น่าจะต้องมีการสำรวจ ศึกษาสถิติการใช้งานและวิจัยความต้องการผู้ใช้บริการเพื่อนำมาจัดทำแผนในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(3) ควรกำหนดการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการให้เป็นนโยบายของหอสมุดแห่งชาติ

เนื่องจากการกำหนดนโยบายด้านการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ จำเป็นต่อการนำไปเป็นแนวทางการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ควรมีการกำหนดนโยบายการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ชัดเจน ซึ่งจะส่งผลต่อการจัดหาหนังสือตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

“การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการจัดหาหนังสือตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

“เนื่องจากไม่มีการกำหนดนโยบายในส่วนนี้ ควรมีการกำหนดนโยบายการสำรวจและศึกษาความต้องการให้เป็นรูปธรรม” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

1.1.3 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่เห็นว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม ส่วนใหญ่หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดของประเทศ แต่ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย บางประเภทยังไม่ครบถ้วนตามความต้องการ และไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 ตามมติคณะรัฐมนตรี การแลกเปลี่ยน แต่การดำเนินการให้บริการไม่ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้บางท่านเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติยังขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตโดยหน่วยงานสถาบันอุดมศึกษา เช่น วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เอกสาร ตำรา เป็นต้น และควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านให้ครอบคลุมทั้งหมด เช่น ทางด้านดนตรี ทางด้านศิลปกรรม เป็นต้น จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีประเด็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการใน 3 ประเด็น ได้แก่

1.1.3.1 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดของประเทศ แต่ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย บางประเภทยังไม่ครบถ้วนตามความต้องการและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.1.3.2 หอสมุดแห่งชาติยังขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตโดยหน่วยงานสถาบันอุดมศึกษา เช่น วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เอกสาร ตำรา เป็นต้น และควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านให้ครอบคลุมทั้งหมด เช่น ทางด้านดนตรี ทางด้านศิลปกรรม เป็นต้น

1.1.3.3 หอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตาม พระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 ตามมติคณะรัฐมนตรี การแลกเปลี่ยน แต่การดำเนินการให้บริการไม่ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดของประเทศ แต่ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย บางประเภทยังไม่ครบถ้วนตามความต้องการและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดของประเทศ แต่ไม่เพียงพอและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“โดยภารกิจหน้าที่และการได้รับทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ทำให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณมากที่สุดในประเทศ เช่น สิ่งสิ่งพิมพ์ วารสาร นิตยสาร” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดในประเทศ แต่ก็ยังไม่เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย บางประเภท อาจยังไม่ครบถ้วนตามที่ต้องการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“หากมองปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศถือว่ามีย่ำนวนมาก ปัจจุบันมีมากกว่า 5 ล้านรายการ ในส่วนของจำนวนคิดว่ามีเพียงพอ แต่ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอาจไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) หอสมุดแห่งชาติยังขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตโดยหน่วยงานสถาบันอุดมศึกษา เช่น วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เอกสาร ตำรา เป็นต้น และควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านให้ครอบคลุมทั้งหมด เช่น ทางด้านดนตรี ทางด้านศิลปกรรม เป็นต้น

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติยังขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตโดยหน่วยงานสถาบันอุดมศึกษา และควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านให้ครอบคลุมทั้งหมด ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุไว้

“เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย บางประเภท อาจยังไม่ครบถ้วนตามที่ต้องการ และด้วยบทบาทหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใชับริการอย่างหลากหลายเพิ่มมากขึ้นต่อไป” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“ทรัพยากรสารสนเทศที่มีจะเป็นข้อมูลกว้าง ๆ หรือทั่วไป ไม่ได้เป็นข้อมูลเชิงลึกหรือเฉพาะ อาจจะไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในบางกลุ่ม” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“ถึงแม้หอสมุดแห่งชาติจะมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย แต่ยังไม่เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ บางคนต้องการหนังสือที่หอสมุดแห่งชาติไม่มี เช่น หนังสือที่ผลิตโดยมหาวิทยาลัย หนังสืองานศพ รายงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ เป็นต้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) หอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามพระราชบัญญัติจดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 ตามมติคณะรัฐมนตรี การแลกเปลี่ยน แต่การดำเนินการให้บริการไม่ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุไว้

“เนื่องจากการได้รับสิ่งพิมพ์ตามพระราชบัญญัติจดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 ทำให้ทางหอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและทันสมัย แต่อาจไม่สามารถดำเนินการออกให้บริการได้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

“ถึงแม้หอสมุดแห่งชาติจะได้รับสิ่งพิมพ์ตาม พระราชบัญญัติจดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 ทำให้ทางหอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนสมบูรณ์และมีความทันสมัย แต่อาจไม่สามารถดำเนินการออกให้บริการได้ เนื่องจากปัญหาด้านลิขสิทธิ์ที่จำเป็นต้องจัดซื้อ แต่เนื่องจากปัญหาทางด้านการงบประมาณ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

1.1.4 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพโดยภาพรวม ส่วนใหญ่หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามพระราชบัญญัติจดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 ทรัพยากรสารสนเทศจึงมีคุณภาพ หอสมุดแห่งชาติมีแนวการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีการสำรวจและผ่านการประเมินคุณภาพ

ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพ และหอสมุดแห่งชาติได้จัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความวิชาการ ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ และห้องสมุดดิจิทัลที่ได้คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพให้บริการออนไลน์ ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพและทันสมัย แต่กระบวนการนำออกให้บริการสู่ผู้ใช้บริการยังมีความล่าช้าอยู่ ทำให้อาจจะไม่ทันการณ์สำหรับการให้บริการ ทั้งนี้บางท่านเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ แต่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพหอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีประเด็นหอสมุดผู้ใช้แห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

1.1.4.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตาม พระราชบัญญัติจดทะเบียนการพิมพ์ พ.ศ. 2550

1.1.4.2 ทรัพยากรสารสนเทศจึงมีคุณภาพ หอสมุดแห่งชาติมีแผนการจัดการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีการสำรวจและผ่านการประเมินคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.1.4.3 หอสมุดแห่งชาติได้จัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความวิชาการ ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ และห้องสมุดดิจิทัลที่ได้คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพให้บริการออนไลน์

1.1.4.4 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ แต่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามพระราชบัญญัติจดทะเบียนการพิมพ์ พ.ศ. 2550

เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามพระราชบัญญัติจดทะเบียนการพิมพ์ พ.ศ. 2550 ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“เมื่อผู้จัดพิมพ์ได้ทำการพิมพ์หนังสือเรียบร้อยแล้ว ต้องส่งทรัพยากรสารสนเทศให้หอสมุดแห่งชาติตามพระราชบัญญัติจดทะเบียนการพิมพ์ พ.ศ. 2550 จึงทำให้ทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติมีความทันสมัย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีคุณภาพในระดับหนึ่ง เพราะได้รับตามพระราชบัญญัติจดทะเบียนการพิมพ์ พ.ศ. 2550 มีการส่งสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ ให้กับหอสมุดแห่งชาติ ทั้งที่เป็นรูปเล่มและอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสือเหล่านี้เป็นหนังสือที่มีคุณภาพ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท คือ การได้รับตามพระราชบัญญัติจดทะเบียนการพิมพ์ พ.ศ. 2550 การได้รับจากหน่วยงานราชการ และการจัดซื้อหนังสือทุกปี ทำให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) ทรัพยากรสารสนเทศจึงมีคุณภาพ หอสมุดแห่งชาติมีแผนการจัดการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีการสำรวจและผ่านการประเมินคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

เนื่องจากมีแผนการจัดการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีการสำรวจและผ่านการประเมินคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หนังสือเหล่านี้เป็นหนังสือที่มีคุณภาพ มีการกลั่นกรองจากสำนักพิมพ์ และหอสมุดแห่งชาติมีการประเมินคุณภาพอีกครั้ง ทำให้หนังสือมีความทันสมัยและมีคุณภาพตามช่วงเวลา ปัจจุบัน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“จากการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศด้วยเงินงบประมาณ มีการคัดเลือกและประเมินคุณภาพ เพื่อให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ และมีความทันสมัย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“หอสมุดแห่งชาติมีกลุ่มงานที่ทำหน้าที่ประเมินและคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ จึงทำให้ทรัพยากรสารสนเทศที่ประเมินและคัดเลือกมาแล้วมีคุณภาพและเหมาะสมกับผู้ให้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) หอสมุดแห่งชาติได้จัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความวิชาการ ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ และห้องสมุดดิจิทัลที่ได้คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ มีคุณภาพให้บริการออนไลน์ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ทันสมัยและมีคุณภาพ ทันสมัย เพราะสิ่งพิมพ์ทั่วไปมีการจัดซื้อเป็นประจำทุกปี วารสารและหนังสือพิมพ์ซื้อใหม่ทุกฉบับ มีคุณภาพ เพราะซื้อใหม่ตรงกับความต้องการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

“มีหนังสือ E-book มีฐานข้อมูลออนไลน์ วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความวิชาการ ระบบห้องสมุดดิจิทัล D-library” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

“หอสมุดแห่งชาติจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-journal e-newspaper ของ Hibrary และ E-book ผ่าน 2ebook” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

(4) หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ แต่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับมามีความทันสมัยและมีคุณภาพ แต่กระบวนการทำงานของบุคลากรอาจทำให้ทรัพยากรสารสนเทศออกบริการล่าช้า ทำให้ไม่ทันสมัยและไม่ทันต่อความต้องการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 6]

“ไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากได้รับตาม พ.ร.บ. เพียง 2 เล่ม และออกให้บริการเพียง 1 เล่มเท่านั้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

1.1.5 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหาร และผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท โดยภาพรวม ส่วนใหญ่หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท เนื่องจากตามภารกิจหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามนโยบายและแนวทางการจัดหา 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจากพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน และ 5) ได้รับบริจาค หอสมุดแห่งชาติมีการจัดหา รวบรวม และจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ได้แก่ เอกสารโบราณ ต้นฉบับตัวเขียน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ หอสมุดแห่งชาติจึงมีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภทมากที่สุดในประเทศ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล

ที่ครอบคลุมหลากหลายประเภท ทั้งนี้บางท่านเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท แต่ไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการที่หลากหลายเหมือนกัน จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพหอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีประเด็นหอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภทใน 3 ประเด็น ได้แก่

1.1.5.1 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท เนื่องจากตามภารกิจหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามนโยบายและแนวทางการจัดหา 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจากพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรีจากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน และ 5) ได้รับบริจาค

1.1.5.2 หอสมุดแห่งชาติมีการจัดหา รวบรวม และจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ได้แก่ เอกสารโบราณ ต้นฉบับตัวเขียน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ

1.1.5.3 หอสมุดแห่งชาติมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่ครอบคลุมหลากหลายประเภท

1.1.5.4 หอสมุดแห่งชาติทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท แต่ไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการที่หลากหลาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท เนื่องจากตามภารกิจหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามนโยบายและแนวทางการจัดหา 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจากพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรีจากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน และ 5) ได้รับบริจาค

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท เนื่องจากตามภารกิจหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามนโยบายและแนวทางการจัดหา 5 แนวทาง ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ตามภารกิจหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติและจากการที่หอสมุดแห่งชาติได้รับทรัพยากรสารสนเทศมาตามแนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งจากการได้รับจาก พ.ร.บ. การจัดซื้อจากหน่วยงานราชการ การแลกเปลี่ยน และการบริจาค จึงทำให้หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท และมีมากกว่าห้องสมุดอื่น ๆ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“เนื่องจากการได้รับตาม พ.ร.บ. ที่ผู้ใช้บริการเข้ามาขอรับบริการ ISBN” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์จาก พ.ร.บ. การจัดซื้อ จากหน่วยงานราชการ การแลกเปลี่ยน และการบริจาค ทำให้หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) หอสมุดแห่งชาติมีการจัดหา รวบรวม และจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ได้แก่ เอกสารโบราณ ต้นฉบับตัวเขียน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการจัดหา รวบรวม และจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท เป็นห้องสมุดที่มี ทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุมเกือบทุกประเภท ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน เช่น เอกสารโบราณ ต้นฉบับตัวเขียน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ และหลากหลาย ผู้ใช้บริการ สามารถเลือกใช้งานได้หลากหลาย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“หอสมุดแห่งชาติเองก็มีการสะสมทรัพยากรสารสนเทศตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทเพิ่มขึ้นตลอดเวลา รวมทั้งสื่อในปัจจุบัน และมีการส่งต่อไป ยังในอนาคต” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย ประกอบด้วย หนังสือตัวเขียน ได้แก่ เอกสารโบราณ สมุดไทย คัมภีร์ใบลาน จารึก และตู้พระธรรม หนังสือตัวพิมพ์ ได้แก่ หนังสือหายาก หนังสือ นานาชาติ หนังสือทั่วไป นวนิยาย หนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์และ งานวิจัย สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) หอสมุดแห่งชาติมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากร สารสนเทศดิจิทัลที่ครอบคลุมหลากหลายประเภท ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท เช่น สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ และหลากหลาย ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้งานได้หลากหลาย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

“มีทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติที่หลากหลายและครอบคลุม ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ งานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ หนังสือหายาก เอกสารโบราณ โสตทัศนวัสดุ รวมถึงหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลออนไลน์” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

“มีทรัพยากรสารสนเทศหลายประเภท มีทั้งที่เป็น E-book บริการออนไลน์ และ ที่เป็นฉบับพิมพ์ นอกจากนี้ยังมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ เช่น เอกสารโบราณและหนังสือ หายาก” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

(4) หอสมุดแห่งชาติทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท แต่ไม่เพียงพอ กับ ผู้ใช้บริการที่หลากหลาย ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีความหลากหลาย แต่ด้วยผู้ให้บริการก็มีความหลากหลายเช่นกัน ซึ่งทำให้ ไม่เพียงพอต่อความต้องการผู้ใช้บริการที่หลากหลาย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 6]

1.2 ด้านบริการสารสนเทศ

1.2.1 นโยบายและแนวทางการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุด แห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีนโยบายและแนวทางการให้บริการโดยภาพรวม ยังไม่มีนโยบายและ แนวทางการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ส่วนใหญ่หอสมุดแห่งชาติมีนโยบายที่ออกมาในลักษณะภารกิจ ของกลุ่มบริการทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับเป็นแนวทางในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า ต้องมี แนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการเหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับช่วงวัยและความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับ รวมทั้งมีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งแบบทางกายภาพ (รูปเล่ม) และสารสนเทศดิจิทัลให้บริการรูปแบบออนไลน์ ผู้ให้ข้อมูลบางคนเห็นว่า ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัยและรวดเร็ว สามารถค้นหาข้อมูลหนังสือได้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพหอสมุดแห่งชาติมี นโยบายและแนวทางการให้บริการ ด้านบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีประเด็นหอสมุดแห่งชาติมี นโยบายและแนวทางการให้บริการ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

1.2.1.1 มีนโยบายและแนวทางการให้บริการโดยภาพรวม ยังไม่มีนโยบายและแนวทางการให้บริการที่เป็นรูปธรรม มีนโยบายที่ออกมาในลักษณะภารกิจของกลุ่มบริการทรัพยากรสารสนเทศ

1.2.1.2 มีแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการเหมาะสมเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับช่วงวัยและความต้องการของผู้ใช้แต่ละระดับ

1.2.1.3 มีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งทางกายภาพ (รูปเล่ม) และทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลให้บริการรูปแบบออนไลน์

1.2.1.4 การปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย และรวดเร็ว สามารถค้นหาข้อมูลหนังสือได้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ไม่มีนโยบายและแนวทางการให้บริการที่เป็นรูปธรรม มีนโยบายที่ออกมาในลักษณะภารกิจของกลุ่มบริการทรัพยากรสารสนเทศ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติยังไม่มีนโยบายและแนวทางการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ไม่มีนโยบายที่กำหนดอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีนโยบายที่ออกมาในลักษณะภารกิจของกลุ่มบริการทรัพยากรสารสนเทศ 8 ข้อในการให้บริการ ในส่วนของแนวทางในการให้บริการ เช่น แนวทางการให้บริการห้องบริการต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นนโยบายและแนวทางอย่างไม่เป็นทางการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“ในส่วนของนโยบายหรือแนวทางการให้บริการนั้นเท่าที่ทราบไม่ได้มีการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการให้บริการที่เป็นลายลักษณ์อักษร จะเป็นในลักษณะการมอบหมายงานหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ห้องบริการยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติด้วยวาจา” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“ไม่มีนโยบายด้านการให้บริการ ยกเว้นช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่มีนโยบาย แต่ก็ยังเป็นนโยบายทางด้านสุขอนามัย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) มีแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการเหมาะสมเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับช่วงวัยและความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการเหมาะสมให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับช่วงวัยและความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“จะต้องมองถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ จะทำอย่างไรให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับช่วงวัยของผู้ใช้บริการว่าต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศแบบไหนอย่างไร และคำนึงถึงความรู้และความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“หอสมุดแห่งชาติมีนโยบายให้บริการประชาชนทุกกลุ่ม ทุกช่วงอายุ ประกอบกับ มีการปรับการให้บริการตามสถานการณ์ของประเทศ เช่น ช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19” [ผู้ให้ข้อมูล- ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“หอสมุดแห่งชาติมีการให้บริการสารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสม มีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นระบบ แบ่งแยกการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท แต่ละชนิด โดยคำนึงลักษณะเพศ วัย การศึกษาของผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) มีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งทางกายภาพ (รูปเล่ม) และทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลให้บริการรูปแบบออนไลน์

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งทางกายภาพ (รูปเล่ม) และสารสนเทศดิจิทัลให้บริการรูปแบบออนไลน์ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติมีแนวทางให้บริการ 2 รูปแบบ คือ ให้บริการตัวเล่มจริง โดยผู้ให้บริการต้องมาใช้บริการที่หอสมุดแห่งชาติ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ มีทั้ง E-book และฐานข้อมูลที่หอสมุดบอกรับ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“มีให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งรูปเล่มและไฟล์ดิจิทัล” [ผู้ให้ข้อมูล- ผู้บริหาร คนที่ 4]

“ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งรูปเล่มและไฟล์ดิจิทัล” ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหาร คนที่ 5]

(4) การปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัยและรวดเร็ว สามารถค้นหาข้อมูลหนังสือได้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย และรวดเร็ว สามารถค้นหาข้อมูลหนังสือได้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีการปรับปรุงพัฒนาระบบการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัยและรวดเร็ว สามารถค้นหาข้อมูลหนังสือได้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และการให้บริการ E-book ของหนังสือที่ไม่มีลิขสิทธิ์” ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 6]

“มีการพัฒนาบริการหอสมุดดิจิทัลหอสมุดแห่งชาติ โดยการแปลงทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า เอกสารโบราณ และอื่น ๆ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

1.2.2 การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม ส่วนใหญ่หอสมุดแห่งชาติมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัยสำหรับการบริการผู้ใช้ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีการจัดพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า ต้องมีการจัดทำเนื้อหาที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีการสอบถามความเห็นของผู้ใช้บริการเพื่อปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ ผู้ให้ข้อมูลบางคนเห็นว่า การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ทั้งหมด ทั้งนี้หอสมุดแห่งชาติเน้นให้บริการกับกลุ่มผู้ใช้บริการในวัย

ทำงานกับวัยผู้ใหญ่มากกว่าช่วงวัยอื่น ๆ จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพหอสมุดแห่งชาติมีการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีประเด็นการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

1.2.2.1 มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัยสำหรับการบริการผู้ใช้บริการ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

1.2.2.2 มีการจัดพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

1.2.2.3 ต้องมีการจัดทำเนื้อหาที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการ

1.2.2.4 การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัยสำหรับการบริการผู้ใช้บริการ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัยสำหรับการบริการผู้ใช้บริการ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ปัจจุบันเทคโนโลยีการอ่านด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้น หอสมุดแห่งชาติก็ปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น มีการจัดซื้อ E-book เข้ามาให้บริการตามสมัยนิยมหรือตามความต้องการ มีการค้นคว้าจากฐานข้อมูล และการให้บริการในรูปแบบของหนังสือเสียงเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้พิการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริการ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เช่น จัดหาเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย มีการจัดทำสื่อต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น แอปพลิเคชัน หนังสือเสียง และช่องทางในการเข้าถึงบริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายช่องทางเพื่อตอบสนองความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“หอสมุดแห่งชาติมีการจัดบริการ รวมถึงแพลตฟอร์มที่ทันสมัย เช่น Line Facebook เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับความต้องการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) มีการจัดพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการจัดพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติมีการจัดบริการที่เป็นสัดส่วนที่ชัดเจนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การบริการด้านวารสารและหนังสือพิมพ์ หากเป็นวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“จัดพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยการจัดโต๊ะ/มุมให้กับผู้ที่ต้องการใช้โน้ตบุ๊กส่วนตัวทำงานของตนเอง (Working space) และบริการ WIFI ด้วยเครื่องกดรหัส WIFI อัตโนมัติ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“NLT Smart Library ซึ่งเป็นการให้บริการ Co-working space มี WIFI ให้บริการ จุดปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ผู้ใช้บริการสามารถนำเครื่องดื่มเข้ามารับประทานได้ สามารถใช้เป็นพื้นที่ทำงานแบบใช้เสียงไม่ดังมากได้ รวมถึงมีการเปิดให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพื่อเป็นการขยายเวลาทำการด้วย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) ต้องมีการจัดทำเนื้อหาที่ทันสมัยทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมจากผู้ให้บริการ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีการจัดทำเนื้อหาที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมจากผู้ให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติมีการจัดบริการ รวมถึงแพลตฟอร์มที่ทันสมัย เช่น Line Facebook เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับความต้องการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“มีบริการช่องทางออนไลน์ที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน อาทิ ฐานข้อมูลออนไลน์ E-book D-library และช่องทางการขอรับบริการต่าง ๆ ผ่านทางออนไลน์” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“มีการจัดทำเนื้อหาที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมจากผู้ให้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

(4) การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด เช่น เน้นให้บริการกับกลุ่มผู้ใช้บริการในวัยทำงานกับวัยผู้ใหญ่มากกว่าช่วงวัยอื่น ๆ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 6]

“ยังไม่มีการจัดบริการที่เน้นผู้ใช้บริการโดยตรง เช่น ไม่มีพื้นที่ของ Co-working อย่างชัดเจน แต่พื้นที่ที่รองรับจริง ๆ ยังไม่ใช่ Co-working ไม่มีการจัดสรรพื้นที่แยกเฉพาะสำหรับผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

1.2.3 การจัดทำข้อตกลงในการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีการจัดทำข้อตกลงในการให้บริการ โดยภาพรวม ส่วนใหญ่หอสมุดแห่งชาติมีการจัดทำข้อตกลงในการให้บริการ จะมีการกำหนดอยู่ในกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลง และแนวทางในการให้บริการในภาพรวม แต่จะมีการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการแต่ละส่วนหรือแต่ละห้องที่ให้บริการ เนื่องจากรูปแบบการให้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่จะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวม ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า ข้อตกลงในการให้บริการส่วนหนึ่งยังไม่ได้เป็นทางการหรือประกาศออกมาใช้เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นเพียงแค่ข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ และผู้ให้ข้อมูลบางคนเห็นว่า ระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการยังไม่มี ความชัดเจน ซึ่งทำให้นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สรุปได้ว่า

ประเด็นสภาพหอสมุดแห่งชาติมีการจัดทำข้อตกลงในการให้บริการ ด้านบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีประเด็นที่การจัดทำข้อตกลงในการให้บริการใน 3 ประเด็น ได้แก่

1.2.3.1 มีการจัดทำข้อตกลงในการให้บริการ จะมีการกำหนดอยู่ในกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงและแนวทางในการให้บริการในภาพรวม

1.2.3.2 มีการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการแต่ละส่วน หรือแต่ละห้องที่ให้บริการ เนื่องจากรูปแบบการให้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่จะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวม

1.2.3.3 ระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการยังไม่มี ความชัดเจน ซึ่งทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

(1) มีการจัดทำข้อตกลงในการให้บริการ จะมีการกำหนดอยู่ในกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงและแนวทางในการให้บริการในภาพรวม

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการจัดทำข้อตกลงในการให้บริการ จะมีการกำหนด อยู่ในกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงและแนวทางในการให้บริการในภาพรวม ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ข้อตกลงในการให้บริการเป็นไปตามระเบียบการเข้าใช้หอสมุดแห่งชาติ เช่น การแต่งกายสุภาพ ข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ ในพื้นที่สาธารณะ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“ในส่วนของการเข้าใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ มีระเบียบในการเข้าใช้บริการ ซึ่งกำลังอยู่ในระหว่างการปรับปรุงเพื่อให้ทันสมัย ตอบรับกับการให้บริการห้องสมุดในปัจจุบัน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“ระเบียบการให้บริการที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ และมีแบบฟอร์มขอใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) มีการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการแต่ละส่วนหรือแต่ละห้องที่ให้บริการ เนื่องจากรูปแบบการให้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่จะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวม

เนื่องจากการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการแต่ละส่วนหรือแต่ละห้องที่ให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“แต่ละห้องบริการจะมีระเบียบการขอให้บริการ ซึ่งสัมพันธ์กับระเบียบหลักของหอสมุดแห่งชาติด้วย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“หอสมุดมีระเบียบ ข้อปฏิบัติในการเข้าใช้บริการต่าง ๆ เช่น ระเบียบการใช้เอกสาร โบราณ ไม้โครฟิล์ม วิทยานิพนธ์ หนังสือหายาก วารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงเวลา เป็นต้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“หอสมุดแห่งชาติมีระเบียบ ข้อปฏิบัติ แนวทาง การใช้บริการในแต่ละส่วนงาน บริการแล้ว ที่จะให้บริการแตกต่างกันออกไป แต่มีจุดประสงค์เดียวกันคือให้บริการผู้ให้บริการ เพียงมีวิธีการให้บริการแตกต่างกันไปตามประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) ระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการยังไม่มี ความชัดเจน ซึ่งทำให้ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการ ยังไม่มี ความชัดเจน ซึ่งทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการไม่เป็นไปในทิศทาง ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ ระบุว่า

“เพียงแต่ยังไม่ได้ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร ยังมีแต่ฉบับร่าง แต่ปัจจุบัน มีข้อตกลงร่วมกับผู้ใช้บริการในแต่ละห้องบริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“ระเบียบและข้อตกลงในการให้บริการยังไม่มี ความชัดเจน ทำให้บุคลากร ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ระเบียบการนำอาหารเข้ามาในหอสมุดแห่งชาติ การแต่งกาย เป็นต้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

1.2.4 บริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการ หอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีการบริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการโดยภาพรวม ส่วนใหญ่หอสมุดแห่งชาติมีการให้บริการลักษณะเชิงรุก โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการให้บริการ ออนไลน์ที่เข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ โดยการใช้เทคโนโลยีและระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในการบริการส่งเสริมการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ และมีการสร้างสื่อเนื้อหาต่าง ๆ และกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line Twitter Instagram YouTube และ Spotify ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า การให้บริการ เชิงรุกผ่านกิจกรรมส่งเสริมการอ่านผ่านเครือข่ายหอสมุดแห่งชาติ ทำให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ง่าย สะดวก ผู้ให้ข้อมูลบางคนเห็นว่า การให้บริการต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติยังไม่เน้นบริการเชิงรุก แต่เป็นลักษณะ การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศเท่านั้น จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สรุปได้ว่า ประเด็นสภาพบริการที่มี ลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ ด้านบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีประเด็นการจัดบริการที่มีลักษณะเชิงรุก หรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการใน 4 ประเด็น ได้แก่

1.2.4.1 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการให้บริการออนไลน์ที่เข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ

1.2.4.2 การใช้เทคโนโลยีและระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในการบริการส่งเสริมการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ

1.2.4.3 การสร้างสื่อเนื้อหาต่าง ๆ และกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line Twitter Instagram YouTube และ Spotify

1.2.4.4 หอสมุดแห่งชาติไม่เน้นบริการเชิงรุก แต่เป็นลักษณะการแนะนำทรัพยากร สารสนเทศ

(1) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการให้บริการออนไลน์ที่เข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติได้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการให้บริการ ออนไลน์ที่เข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“งานบริการลักษณะเชิงรุก โดยมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การให้บริการ ออนไลน์ การให้บริการที่เข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ เช่น การจัดทำเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการ ค้นคว้าในรูปแบบของสาระสังเขป การจัดทำเรื่องย่อของหนังสือ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“หอสมุดแห่งชาติมีบริการที่มีลักษณะเชิงรุกโดยจัดตั้งเป็นโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เช่น โครงการ The Reader เธอคือนักอ่าน เป็นโครงการที่หอสมุดจะคัดเลือกหนังสือดี ๆ และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถนำไปอ่านที่บ้านได้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“การบริการเชิงรุกผ่านกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น กิจกรรม The Reader โดยการจัดส่งหนังสือให้ผู้ใช้บริการถึงบ้าน-การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและเผยแพร่องค์ความรู้ของหอสมุดแห่งชาติ โดยสร้างเครือข่ายกับชุมชนและสถาบันการศึกษา (กิจกรรม ASEAN-ROK; ไปเล่นนิทานและอ่านหนังสือให้เด็กฟังที่โรงเรียน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) การใช้เทคโนโลยีและระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในการบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการใช้เทคโนโลยีและระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในการบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติใช้เทคโนโลยี ระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในการบริการส่งเสริมให้ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เช่น หนังสือเสียง ฯลฯ ให้เข้าถึงผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น เช่น ระบบสืบค้นข้อมูล แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ YouTube Facebook Line” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการที่หลากหลายแพลตฟอร์ม เช่น Website Facebook Instagram Twitter Line official และ YouTube ทำให้เข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้ตามที่ต้องการจนสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“ในปัจจุบันหอสมุดแห่งชาติมีช่องทางใหม่ ๆ ให้ผู้ให้บริการเลือกใช้ตามความต้องการ ความถนัดของแต่ละบุคคล เช่น Facebook Instagram Twitter Line official YouTube Spotify เป็นต้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) การสร้างสื่อเนื้อหาต่าง ๆ และกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line Twitter Instagram YouTube และ Spotify

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการสร้างสื่อเนื้อหาต่าง ๆ และกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line Twitter Instagram YouTube และ Spotify ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติมีการสร้าง Content ต่าง ๆ ทั้งหนังสือ หนังสือเสียง วิดีทัศน์ และกิจกรรมต่าง ๆ ในสื่อ Social Media ทั้ง Facebook Line Twitter Instagram YouTube และ Spotify” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“ช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ อาทิ หนังสือดีมีให้ฟัง หรือสารสนเทศผ่านทาง Facebook YouTube และอื่น ๆ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

“บริการอ่านออนไลน์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ในกรณีที่ไม่อยากออกมาเสี่ยง และปัจจุบันมีโครงการ The Reader เธอคือนักอ่าน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

(4) หอสมุดแห่งชาติไม่เน้นบริการเชิงรุก แต่เป็นลักษณะการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ

เนื่องจากผลวิจัยยังมองว่าหอสมุดแห่งชาติไม่เน้นบริการเชิงรุก แต่เป็นลักษณะการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ยังไม่มีบริการเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ หากจะมีที่เริ่มออกไปในเชิงรุกคือโครงการ The Reader แต่การให้บริการยังเป็นรูปแบบทั่วไป ปัจจุบันมีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่มีประสิทธิภาพ และละเอียด” ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 6]

“ไม่เน้นบริการเชิงรุก แต่มีการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

1.2.5 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ โดยภาพรวมส่วนใหญ่หอสมุดแห่งชาติมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในการเข้าถึงข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในระบบสืบค้นต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเนื้อหาข้อมูล ได้ตรงตามความต้องการ รวมทั้งยังนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชัน ให้มีความทันสมัย สวยงาม ดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้งาน แต่ผู้ให้ข้อมูลบางคนเห็นว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ออกแบบส่วนประสานผู้ใช้บริการในระบบต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการศึกษาให้ถ่องแท้ เนื่องจากบางระบบอาจมีปัญหาในการใช้งาน จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการด้านบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีประเด็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการใน 4 ประเด็น ได้แก่

1.2.5.1 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในการเข้าถึงข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติ

1.2.5.2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในระบบสืบค้นต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ

1.2.5.3 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย สวยงาม ดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้งาน

1.2.5.4 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ออกแบบส่วนประสานผู้ใช้ในระบบต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการศึกษาให้ถ่องแท้ เนื่องจากบางระบบอาจมีปัญหาในการใช้งาน

(1) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้ผู้ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในการเข้าถึงข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติ

เนื่องจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้ผู้ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในการเข้าถึงข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในการออกแบบ หอสมุดแห่งชาติมีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์อยู่เสมอโดยคำนึงถึงการเข้าถึงของผู้ใช้บริการให้มีความสะดวกมากที่สุด” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“สามารถใช้ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android รวมทั้งเว็บเบราว์เซอร์ โดยหน้าตาของแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์มีความสวยงาม ทันสมัย ทั้งการออกแบบและขนาดที่เหมาะสม

ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้ (UI) สามารถใช้งานระบบได้ง่าย มีลำดับขั้นตอนชัดเจน เป็นการสร้างความรู้สึกจดจำให้ผู้ให้บริการอยากกลับมาใช้งานอีก (UX)” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“มีการออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้มีการเข้าถึงง่าย และใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว แต่การเข้าถึงนี้อาจไม่ครอบคลุมกับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งช่วงวัยนี้ไม่ถนัดในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในระบบสืบค้นต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในระบบสืบค้นต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“การให้บริการผ่านทาง NLT App ฐานข้อมูลต่าง ๆ การสืบค้นแบบ Single Search หรือการตอบคำถามด้วยระบบตู้คีย์บอร์ด ประตูดิจิทัล และอื่น ๆ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“นำมาใช้ในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เช่น จอทัชสกรีน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ เช่น บริการการสืบค้นออนไลน์และบริการห้องสมุดดิจิทัลผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย สวยงาม ดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้งาน

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย สวยงาม ดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้งาน ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติมีการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชันขึ้นเอง คือ แอปพลิเคชัน NLT Library และ แอปพลิเคชัน NLT VDO on demand ซึ่งสามารถใช้ได้ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android รวมทั้งเว็บเบราว์เซอร์” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“การให้บริการผ่านทาง NLT App ฐานข้อมูลต่าง ๆ การสืบค้นแบบ Single Search หรือการตอบคำถามด้วยระบบตู้คีย์บอร์ด ประตูดิจิทัล และอื่น ๆ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

มีการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ให้บริการในหอสมุดแห่งชาติ ระบบ Smart Card มาใช้ในการเข้า-ออก ตู้ฝากของล็อกเกอร์อัจฉริยะ การใช้บริการอินเทอร์เน็ต รวมถึงใช้ระบบ VDO Call สำหรับสอบถามข้อมูลจากบรรณารักษ์” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

(4) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ออกแบบส่วนประสานผู้ใช้บริการในระบบต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการศึกษาให้ถ่องแท้ เนื่องจากบางระบบอาจมีปัญหาในการใช้งาน ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“อย่างไรก็ตามในส่วนงานที่รับผิดชอบในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศยังขาดการศึกษาในเรื่อง UX หรือ User Experience ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการและ UI หรือ User Interface

ส่วนต่อประสานกับผู้ให้บริการให้ห้องแพคเกจ จึงทำให้บางระบบอาจมีปัญหาในการใช้งานหรือไม่ตอบโจทย์การใช้บริการของผู้ให้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 6]

“การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI ต้องใช้งบประมาณสูง จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงความเหมาะสมในการนำไปใช้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

1.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.1 การจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ โดยภาพรวม ส่วนใหญ่หอสมุดแห่งชาติมีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามความเหมาะสมตามลักษณะประเภททรัพยากรสารสนเทศ จัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามความเหมาะสมตามประเภทและระดับผู้ใช้บริการ เพื่อการตอบสนองผู้ใช้บริการที่เหมาะสม ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติต้องมีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้เพิ่มเติม สำหรับการพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัยและควรจัดพื้นที่การให้บริการตามความสนใจของผู้ใช้บริการ และผู้ให้ข้อมูลบางท่านเห็นว่า ควรจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกช่วงวัย และควรจัดเป็นรูปแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่มีประเด็นการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

1.3.1.1 การจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามความเหมาะสมตามลักษณะประเภททรัพยากรสารสนเทศและระดับผู้ใช้บริการ เพื่อการตอบสนองผู้ใช้บริการที่เหมาะสม

1.3.1.2 ควรจัดพื้นที่การให้บริการตามความสนใจของผู้ใช้บริการ

1.3.1.3 มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้เพิ่มเติม สำหรับการพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัย

1.3.1.4 ควรจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกช่วงวัย จัดเป็นรูปแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว

(1) การจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามความเหมาะสมตามลักษณะประเภททรัพยากรสารสนเทศและระดับผู้ใช้บริการ เพื่อการตอบสนองผู้ใช้บริการที่เหมาะสม

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามความเหมาะสมตามลักษณะประเภททรัพยากรสารสนเทศและระดับผู้ใช้บริการ เพื่อการตอบสนองผู้ใช้บริการที่เหมาะสม ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ในส่วนของการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ หอสมุดแห่งชาติมีการจัดแบ่งพื้นที่การให้บริการเป็นห้องหรือสัดส่วนที่ชัดเจนตามความสนใจของผู้ใช้บริการ โดยจะแบ่งพื้นที่ตามทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในแต่ละห้อง เช่น ห้องบริการหนังสือหายาก ห้องบริการเอกสารโบราณ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“การจัดเก็บหนังสือไว้ในห้องบริการต่าง ๆ ตามหมวดหมู่ ตามความเหมาะสมของลักษณะทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท เช่น นักศึกษา นักวิจัย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“มี 3 ลักษณะ คือ พื้นที่เปิด เช่น ห้องหนังสือทั่วไป ห้องหนังสือสำหรับเด็ก และเยาวชน ห้องนวนิยาย และห้องหนังสือนานาชาติ พื้นที่ปิด เช่น หนังสือหายาก และหนังสือประเทศไทย พื้นที่ให้บริการแบบกลุ่ม เช่น ห้องวิทยานิพนธ์ และห้องบริการเทคโนโลยีสารสนเทศฯ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) ควรจัดพื้นที่การให้บริการตามความสนใจของผู้ใช้บริการ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติควรจัดพื้นที่การให้บริการตามความสนใจของผู้ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ในส่วนของการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ หอสมุดแห่งชาติมีการจัดแบ่งพื้นที่ การให้บริการเป็นห้องหรือสัดส่วนที่ชัดเจนตามความสนใจของผู้ใช้บริการ โดยจะแบ่งพื้นที่ตามทรัพยากร สารสนเทศที่ให้บริการในแต่ละห้อง” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“โดยแบ่งเป็นห้องบริการต่าง ๆ รองรับผู้บริการทุกเพศทุกวัย นอกจากนี้ยังมี Co-working space พื้นที่สำหรับประชาชนทุกช่วงวัยใช้ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ทำการบ้าน ทำงาน อ่านหนังสือ ประชุมกลุ่ม เป็นต้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“มีการจัดห้องบริการหนังสือเป็นหมวดหมู่ มุมเรียนรู้สำหรับเด็ก มีพื้นที่ Co-working space มีห้องสำหรับดูภาพยนตร์” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้เพิ่มเติม สำหรับการพื้นที่การเรียนรู้ ที่ทันสมัย

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้เพิ่มเติม สำหรับการพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัย ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้ เพราะหอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศ หลากหลาย และมีการจัดพื้นที่เรียนรู้เพิ่มเติม เช่น NLT Smart Library เป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ที่ทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“นอกจากนี้ยังมี Co-working space พื้นที่สำหรับประชาชนทุกช่วงวัยใช้ในการทำ กิจกรรมต่าง ๆ เช่น ทำการบ้าน ทำงาน อ่านหนังสือ ประชุมกลุ่ม เป็นต้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

“ยังขาดพื้นที่สำหรับชุมชนในการเป็นพื้นที่สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

(4) ควรจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกช่วงวัย จัดเป็นรูปแบบ กลุ่มและแบบเดี่ยว

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติควรจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกช่วงวัย จัดเป็นรูปแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีการจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสมกับคนทุกช่วงวัย และสำหรับผู้พิการ” [ผู้ให้ ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 6]

“การจัดพื้นที่ให้เหมาะกับทุกเพศ ทุกวัย เช่น มีห้องหนังสือเด็กและเยาวชนเพื่อให้ บริการแก่เด็ก ๆ มี Smart Library ซึ่งเป็นห้องสมุดไร้หนังสือของหอสมุดแห่งชาติ” [ผู้ให้ข้อมูล- ผู้ให้บริการ คนที่ 4]

“แต่ละห้องบริการมีการจัดพื้นที่นั่งอ่าน โต๊ะ เก้าอี้ ทั้งรูปแบบกลุ่มและเดี่ยว และห้องประชุมกลุ่ม” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

1.3.2 สิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ

สารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ โดยภาพรวมส่วนใหญ่หอสมุดแห่งชาติมีการจัดหาและจัดบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน สำหรับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เช่น บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย มีปลั๊กไฟ คอมพิวเตอร์สำหรับการอ่านหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น จัดการบริการที่เป็นอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงอายุ เด็ก และผู้บกพร่องทางด้านร่างกาย จัดพื้นที่ให้บริการสำหรับรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน ทั้งผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า การบริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติผ่านระบบ Single Search เป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการในการสืบค้นที่สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติผ่านหน้าจอเดียว และผู้ให้ข้อมูลบางท่านเห็นว่า การพัฒนาระบบฐานข้อมูล การพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ การให้บริการเนื้อหาออนไลน์เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในยุคปัจจุบันที่จำเป็นอย่างยิ่ง และควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอให้เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมที่ดีเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ส่วนใหญ่มีประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติใน 4 ประเด็น ได้แก่

1.3.2.1 มีการจัดหาและจัดบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน สำหรับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

1.3.2.2 จัดการบริการที่เป็นอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงอายุ เด็ก และผู้บกพร่องทางด้านร่างกายและจัดพื้นที่ให้บริการสำหรับรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน

1.3.2.3 การบริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติผ่านระบบ Single Search เป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการในการสืบค้นที่สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติผ่านหน้าจอเดียว

1.3.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอให้เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมที่ดีเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ

(1) มีการจัดหาและจัดบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน สำหรับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการจัดหาและจัดบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน สำหรับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการทั้งโต๊ะนั่งอ่าน มุมสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีให้บริการทุกชั้น มุมสำหรับเสียบปลั๊กไฟ ห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (บริการอินเทอร์เน็ต) อาคาร Smart Library ที่เปิดให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“หอสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการหลากหลายประเภท รวมถึงผู้พิการทางการเดิน ซึ่งมีที่จอดรถ ลิฟต์สำหรับผู้พิการ ซึ่งอยู่ด้านหน้าประตู” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น เครื่องอ่านไมโครฟิล์ม อินเทอร์เน็ต และ WIFI” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) จัดการบริการที่เป็นอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงอายุ เด็กและผู้บกพร่องทางด้านร่างกายและจัดพื้นที่ให้บริการสำหรับรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการจัดบริการที่เป็นอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงอายุ เด็ก และผู้บกพร่องทางด้านร่างกาย และจัดพื้นที่ให้บริการสำหรับรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“สารสนเทศ มีการให้บริการที่เป็นอารยสถาปัตย์ มีลิฟต์ให้บริการสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีมุมที่จัดไว้สำหรับผู้พิการทางสายตา” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“การจัดพื้นที่สำหรับผู้บกพร่องด้านต่าง ๆ รวมทั้งการจัดทรัพยากรสารสนเทศให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้มีความบกพร่อง และมีการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการ เช่น ทางลาด ลิฟท์สำหรับผู้บกพร่องทางด้านร่างกาย เป็นต้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“หอสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการหลากหลายประเภท รวมถึงผู้พิการทางการเดิน ซึ่งมีที่จอดรถ ลิฟท์สำหรับผู้พิการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) มีการบริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ผ่านระบบ Single Search เป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ให้บริการในการสืบค้นให้สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติผ่านหน้าจอเดียว

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการบริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ผ่านระบบ Single Search ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติมีบริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติผ่านระบบ Single Search ทางเว็บไซต์ของหอสมุดแห่งชาติ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

“NLT Library แอปพลิเคชันของหอสมุดแห่งชาติ ที่สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติ (ฐานข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ Single Search ฐานข้อมูลห้องสมุดดิจิทัล D-Library) หนังสือหายากอิเล็กทรอนิกส์ ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ซึ่งรองรับการใช้งานทั้งระบบ Android iOS และทางเว็บไซต์” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

(4) สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอให้เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมที่ดีเป็นมิตรกับผู้ให้บริการ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอให้เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมที่ดีเป็นมิตรกับผู้ให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เหมาะสมและเพียงพอ เช่น ที่นั่งอ่าน แสงสว่าง อุณหภูมิ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 6]

“หอสมุดแห่งชาติยังมีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อการเรียนรู้และการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ แต่ต้องคำนึงถึงการรักษาสภาพแวดล้อมด้วย” [ผู้ให้ข้อมูล -ผู้ให้บริการคนที่ 3]

“แต่ละห้องบริการมีการจัดพื้นที่นั่งอ่าน โต๊ะ เก้าอี้ ทั้งรูปแบบกลุ่มและเดี่ยว และห้องประชุมกลุ่ม” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

1.3.3 การเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวก ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีการเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกโดยภาพรวม หอสมุดแห่งชาติมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการ การให้บริการฐานข้อมูลประเภทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลระบบสืบค้น ฐานข้อมูลเฉพาะ (เช่น ฐานข้อมูลเอกสารโบราณ หนังสือภาษาจีน ระบบ e-Service เป็นต้น) มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน หนังสือเสียง หนังสือดิจิทัล บริการทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ มีนโยบายและแผนจะของบประมาณเพื่อนำระบบเทคโนโลยี FRID มาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และช่วยในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ สามารถนำข้อมูลสถิติการใช้มาช่วยในการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และมีการวางแผนนำระบบปัญญาประดิษฐ์ ระบบเชี่ยวชาญ (AI AR) มาใช้ในการบริการของหอสมุดแห่งชาติ มีการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างหลากหลาย ทั้งบริการอินเทอร์เน็ตและ WIFI E-book และฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่หอสมุดบอกรับ ระบบสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ตู้ Kiosk ให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ระบบนำทางอัจฉริยะ และ Video call กับบรรณารักษ์ ทั้งผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการจัดหาและพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการใช้บริการของประชาชน และการวางแผนด้านของทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดแห่งชาติยังมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่และเวลาเปิด-ปิดบริการ และผู้ให้ข้อมูลบางท่านเห็นว่า ควรมีการสำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาปรับใช้กับการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง และผู้ให้ข้อมูลบางท่านเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติยังขาดแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ แผนพัฒนาหอสมุดแห่งชาติที่มีการบูรณาการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ขับเคลื่อนการบริการในระยะยาว รวมทั้งแผนการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพการเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกส่วนใหญ่มีประเด็นการเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกของหอสมุดแห่งชาติใน 5 ประเด็น ได้แก่

1.3.3.1 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการ การให้บริการฐานข้อมูลประเภทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลระบบสืบค้น ฐานข้อมูลเฉพาะ (เช่น ฐานข้อมูลเอกสารโบราณ หนังสือภาษาจีน ระบบ e-Service เป็นต้น) มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน หนังสือเสียง หนังสือดิจิทัล บริการทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ

1.3.3.2 มีนโยบายและแผนจะของบประมาณเพื่อนำเทคโนโลยีระบบ RFID มาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และช่วยในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้จะสามารถนำข้อมูลสถิติการใช้มาช่วยในการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และมีการวางแผนนำระบบปัญญาประดิษฐ์ ระบบเชี่ยวชาญ (AI AR) มาใช้ในการบริการของหอสมุดแห่งชาติ

1.3.3.3 มีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการจัดหาและพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการใช้บริการของประชาชน และการวางแผน

ด้านทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดแห่งชาติยังมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่และเวลาเปิด-ปิดบริการ

1.3.3.4 ควรมีการสำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาปรับใช้กับการบริการของหอสมุดแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง

1.3.3.5 ขาดแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ แผนพัฒนาหอสมุดแห่งชาติที่มีการบูรณาการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ขับเคลื่อนการบริการในระยะยาว รวมทั้งแผนการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

(1) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการ การให้บริการ ฐานข้อมูลประเภทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลระบบสืบค้น ฐานข้อมูลเฉพาะ (เช่น ฐานข้อมูลเอกสารโบราณ หนังสือภาษาจีน ระบบ e-Service เป็นต้น) มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน หนังสือเสียง หนังสือดิจิทัล บริการทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการ การให้บริการ มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน หนังสือเสียง หนังสือดิจิทัล บริการทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต WIFI ฐานข้อมูลประเภทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลระบบสืบค้น ฐานข้อมูลเฉพาะ (เช่น ฐานข้อมูลเอกสารโบราณ หนังสือภาษาจีน ระบบ e-Service เป็นต้น) แอปพลิเคชัน หนังสือเสียง หนังสือดิจิทัล ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ”
[ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน หนังสือเสียง หนังสือดิจิทัล ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ”
[ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“หอสมุดแห่งชาติมีการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างหลากหลาย ทั้งบริการอินเทอร์เน็ตและ WIFI E-book และฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่หอสมุดแห่งชาติบอกรับ ระบบสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) มีนโยบายและแผนของงบประมาณเพื่อนำเทคโนโลยีระบบ RFID มาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และช่วยในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ สามารถนำข้อมูลสถิติการใช้มาช่วยในการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และมีการวางแผนนำระบบปัญญาประดิษฐ์ ระบบเชี่ยวชาญ (AI AR) มาใช้ในการบริการของหอสมุดแห่งชาติ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีนโยบายและแผนของงบประมาณเพื่อนำเทคโนโลยีระบบ RFID มาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และมีการวางแผนนำระบบปัญญาประดิษฐ์ ระบบเชี่ยวชาญ (AI AR) มาใช้ในการบริการของหอสมุดแห่งชาติ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ในอนาคตมีแผนของงบประมาณเพื่อนำระบบ RFID มาใช้ในการหาแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และช่วยในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ สามารถนำข้อมูลสถิติการใช้มาช่วยในการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และมีการวางแผนนำระบบ AI มาใช้ในการบริการของหอสมุดแห่งชาติ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“จำเป็นต้องมีการวางแผนนำระบบปัญญาประดิษฐ์ ระบบเชี่ยวชาญ (AI AR) มาใช้ในการบริการของหอสมุดแห่งชาติ ให้รองรับการผู้ให้บริการยุคดิจิทัล” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“ควรมีการเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าใช้บริการด้วยบัตรสมาชิกการ์ด Smart Library โดยใช้เทคโนโลยี AI AR” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) มีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการจัดหาและพัฒนา ระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการใช้บริการของประชาชน และการวางแผนด้านทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดแห่งชาติยังมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่และเวลาเปิด-ปิดบริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ในเรื่องของการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจุบันหอสมุดแห่งชาติมีการจัดหาและพัฒนา ระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการใช้บริการของประชาชน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“นอกจากนี้ในด้านของทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดแห่งชาติยังมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“มีการนำสื่อโซเชียลมีเดียมาเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถติดต่อสื่อสารหรือสอบถามข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

(4) ควรมีการสำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาปรับใช้กับการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

หอสมุดแห่งชาติควรมีการสำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาปรับใช้กับการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีการสำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทุกปีงบประมาณ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 6]

“การติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาปรับใช้กับการบริการของหอสมุดแห่งชาติ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

(5) ขาดแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ แผนพัฒนาหอสมุดแห่งชาติที่มีการบูรณาการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ขับเคลื่อนการบริการในระยะยาว รวมทั้งแผนการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ยังขาดแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติโดยตรง หรือแผนพัฒนาห้องสมุดที่มีการบูรณาการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ขับเคลื่อนการบริการในระยะยาว รวมทั้งแผนปฏิบัติงาน และการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับทราบถึงแผนและนโยบายต่าง ๆ นั้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

1.3.4 การออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Library) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวม ส่วนใหญ่อาคารสถานที่ของหอสมุดแห่งชาติเป็นระบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้กระจกครอบอาคารโดยเป็นการใช้แสงสว่างจากธรรมชาติเพื่อเป็นการลดใช้พลังงานไฟฟ้า การออกแบบพื้นที่การอ่านที่มีแสงสว่างส่องถึงอย่างเพียงพอช่วยลดแสงสว่างจากการใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติยังไม่ได้ออกแบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ยังไม่มีนโยบาย แผนงานในการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การสร้างห้องสมุดสีเขียวอย่างจริงจังหรือชัดเจนและผู้ให้ข้อมูลบางท่านเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติควรมีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบเพื่อให้แสงสว่างเข้า มีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ บริเวณหอสมุดแห่งชาติก็เป็นพื้นที่สีเขียว จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่มีประเด็นการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของหอสมุดแห่งชาติ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

1.3.4.1 อาคารสถานที่ที่เป็นระบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้กระจกครอบอาคารโดยเป็นการใช้แสงสว่างจากธรรมชาติเพื่อเป็นการลดใช้พลังงานไฟฟ้า

1.3.4.2 การออกแบบพื้นที่การอ่านที่มีแสงสว่างส่องถึงอย่างเพียงพอ ช่วยลดแสงสว่างจากการใช้ไฟฟ้า

1.3.4.3 หอสมุดแห่งชาติยังไม่ได้ออกแบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ยังไม่มีนโยบาย แผนงานในการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การสร้างห้องสมุดสีเขียวอย่างจริงจังหรือชัดเจน

1.3.4.4 ควรมีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบเพื่อให้แสงสว่างเข้า มีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ บริเวณหอสมุดแห่งชาติก็เป็นพื้นที่สีเขียว

(1) มีอาคารสถานที่ที่เป็นระบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้กระจกครอบอาคารโดยเป็นการใช้แสงสว่างจากธรรมชาติเพื่อเป็นการลดใช้พลังงานไฟฟ้า

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีอาคารสถานที่ที่เป็นระบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้กระจกครอบอาคารโดยเป็นการใช้แสงสว่างจากธรรมชาติเพื่อเป็นการลดใช้พลังงานไฟฟ้า ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ด้วยรูปลักษณ์อาคารเดิมของหอสมุดแห่งชาติเป็นลักษณะโล่ง สูงและโปร่ง และมีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบเพื่อให้แสงสว่างเข้า มีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ บริเวณหอสมุดแห่งชาติก็เป็นพื้นที่สีเขียว” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“หอสมุดแห่งชาติเป็นระบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้กระจกครอบอาคารโดยเป็นการใช้แสงสว่างจากธรรมชาติเพื่อเป็นการลดใช้พลังงานไฟฟ้าจากหลอดไฟได้ส่วน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“มีหน้าต่างโดยรอบสามารถทำให้อาคารธรรมชาติจากภายนอก ลดการใช้พลังงานจากเครื่องปรับอากาศ มีส่วนหย่อมด้านหน้าหอสมุดสามารถใช้อ่านหนังสือและเป็นที่พักผ่อนและการจัดกิจกรรมในโอกาสต่าง ๆ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) มีการออกแบบพื้นที่การอ่านที่มีแสงสว่างส่องถึงอย่างเพียงพอ ช่วยลดแสงสว่างจากการใช้ไฟฟ้า

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีนโยบายและแผนจะของงบประมาณเพื่อนำเทคโนโลยีระบบ RFID มาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และมีการวางแผนนำระบบปัญญาประดิษฐ์ ระบบเชี่ยวชาญ (AI AR) มาใช้ในการบริการของหอสมุดแห่งชาติ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“การออกแบบอาคาร มีการติดกระจกใส เพื่อให้แสงสว่างส่องเข้ามาถึงเพื่อประหยัดในการใช้หลอดไฟ รวมถึงอาคารไม่ได้สร้างทับในพื้นที่สีเขียว ในส่วนด้านหน้าของหอสมุดแห่งชาติ ยังคงไว้ซึ่งสวนหย่อมที่มีต้นไม้หลากหลาย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริการคนที่ 3]

“มีกระจกรอบอาคารเพื่อเพิ่มแสงสว่างภายในห้องบริการอ่านหนังสือ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“มีการจัดสวนด้านหน้าและด้านข้างอาคารหอสมุด อีกทั้งบางชั้นมีกระถางต้นไม้เพื่อเป็นจุดพักสายตาให้ความผ่อนคลายกับผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) หอสมุดแห่งชาติยังไม่ได้ออกแบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ยังไม่มีนโยบาย แผนงานในการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การสร้างห้องสมุดสีเขียวอย่างจริงจังหรือชัดเจน ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ไม่ได้ออกแบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ก่อนการปรับปรุงอาคารเพื่อให้บริการได้มีการสอบถามลักษณะการทำงานเพื่อนำไปปรับใช้ในการออกแบบอาคาร” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“ในเรื่องของการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Library) เท่าที่ทราบคิดว่าหอสมุดแห่งชาติยังไม่มีนโยบาย แผนงาน หรือคู่มือในการสร้างหรือกำหนดเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสีเขียวอย่างจริงจังหรือชัดเจน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริการคนที่ 4]

(4) ควรมีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบเพื่อให้แสงสว่างเข้า มีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ บริเวณหอสมุดแห่งชาติก็เป็นพื้นที่สีเขียว

หอสมุดแห่งชาติควรมีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบเพื่อให้แสงสว่างเข้า มีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ บริเวณหอสมุดแห่งชาติก็เป็นพื้นที่สีเขียว ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ควรปรับปรุงอาคารหอสมุดแห่งชาติเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบเพื่อให้แสงสว่างเข้า มีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริการคนที่ 6]

“บริเวณหอสมุดแห่งชาติควรปรับเป็นพื้นที่สีเขียว” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

1.4 ด้านผู้ให้บริการ

1.4.1 สมรรถนะในการให้บริการสารสนเทศ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ เห็นว่า สมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีรายละเอียด ดังนี้

1.4.1.1 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า สมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการโดยภาพรวม ส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์และมีประสบการณ์ในงานการให้บริการผู้ใช้ มีความรู้ความสามารถในการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

และบริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ มีประสบการณ์ในการให้บริการ มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์ ทั้งผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริการ การจัดการ รวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความรู้รอบตัว รวมถึงรู้ข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากประชาสัมพันธ์ต้องเจอคำถามหลากหลายจากผู้ใช้บริการ การมีความรู้ในส่วนนี้จะสามารถช่วยตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาผู้ให้บริการได้ และผู้ให้ข้อมูลบางท่านเห็นว่า ประสบการณ์ในการทำงานและการให้บริการของบุคลากร จะช่วยทำให้มีการให้บริการได้ดีและมีความเหมาะสม จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพสมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการด้านผู้ให้บริการ มีประเด็นสมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ใน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) เป็นบรรณารักษ์มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์ และมีประสบการณ์ในงานการให้บริการผู้ให้บริการ 2) มีความรู้ความสามารถในการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ 3) มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริการ การจัดการ รวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงสุด 4) มีความรู้รอบตัว รวมถึงรู้ข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากประชาสัมพันธ์ต้องเจอคำถามหลากหลายจากผู้ใช้บริการ การมีความรู้ในส่วนนี้จะสามารถช่วยตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาผู้ให้บริการได้ 5) ประสบการณ์ในการทำงาน และการให้บริการของบุคลากรจะช่วยทำให้มีการให้บริการได้ดีและมีความเหมาะสม

(1) เป็นบรรณารักษ์มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์ และมีประสบการณ์ในงานการให้บริการผู้ให้บริการ

เนื่องจากผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ เป็นบรรณารักษ์มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์ และมีประสบการณ์ในงานการให้บริการผู้ให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุไว้

“บรรณารักษ์จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นขั้นต่ำ และสามารถทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชนได้ดี เช่น สามารถให้บริการตอบคำถามและสามารถแก้ปัญหาได้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“บรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้คำแนะนำต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ เนื่องจากเป็นความรู้ทางวิชาชีพ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจในด้านนี้อย่างดีเยี่ยม เพื่อการจัดการและให้บริการสารสนเทศอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) มีความรู้ความสามารถในการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีความรู้ความสามารถในการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุไว้

“บรรณารักษ์มีความรู้ความสามารถ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่ใกล้เคียงกับความต้องการของผู้ใช้บริการจากประสบการณ์การทำงาน และยังสามารถแนะนำแหล่งค้นคว้าอื่น ๆ เพิ่มเติมได้อีกด้วย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“บรรณารักษ์จบการระดับปริญญาตรีเป็นขั้นต่ำและสามารถทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชนได้ดี เช่น สามารถให้บริการตอบคำถามและสามารถแก้ปัญหาได้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“ผู้ให้บริการมีความรู้และสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์และงานวิจัยให้แก่ผู้ใช้บริการได้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริการ การจัดการ รวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริการ การจัดการ รวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“บรรณารักษ์มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริการ การจัดการ รวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงสุด” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“ปัจจุบันการให้บริการส่วนใหญ่ต้องใช้เทคโนโลยี บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล บริการทางออนไลน์ ผู้ให้บริการ ต้องมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

(4) มีความรู้รอบตัว รวมถึงรู้ข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากประชาสัมพันธ์ต้องเจอคำถามหลากหลายจากผู้ใช้บริการ การมีความรู้ในส่วนนี้จะสามารถช่วยตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาผู้ใช้บริการได้

ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติควรมีความรู้รอบตัว รวมถึงรู้ข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากประชาสัมพันธ์ต้องเจอคำถามหลากหลายจากผู้ใช้บริการ การมีความรู้ในส่วนนี้จะสามารถช่วยตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาผู้ใช้บริการได้ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“บรรณารักษ์ฝ่ายบริการในปัจจุบันต้องมีความรู้รอบตัว รวมถึงรู้ข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากประชาสัมพันธ์ต้องเจอคำถามหลากหลายจากผู้ใช้บริการ การมีความรู้ในส่วนนี้จะสามารถช่วยตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาผู้ใช้บริการได้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 6]

“ความสามารถในการมีความรู้รอบตัว บรรณารักษ์สามารถตอบคำถามได้เกินความต้องการของผู้ใช้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

(5) ประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการของบุคลากรจะช่วยให้มีการให้บริการได้ดีและมีความเหมาะสม

ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติควรมีประสิทธิภาพในการทำงาน และการให้บริการของบุคลากรจะช่วยให้มีการให้บริการได้ดีและมีความเหมาะสม ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการของบุคลากรจะช่วยให้มีการให้บริการได้ดีและมีความเหมาะสม” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

1.4.1.2 มีทักษะในการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า สมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีทักษะในการให้บริการโดยภาพรวมส่วนใหญ่ มีทักษะในการให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูล มีทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสำหรับช่วยเหลือและ

บริการการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า การมีทักษะด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ รวมทั้งทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะที่ดี ส่งผลให้การให้บริการผู้ใช้บริการเกิดความราบรื่น และผู้ให้ข้อมูลบางท่านเห็นว่า ทักษะการให้บริการโดยมีใจรัก มีความตั้งใจ ความเต็มใจในการให้บริการ จะส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพสมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการมีประเด็นสมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติใน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) มีทักษะในการให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูล ส่งผลต่อการให้บริการสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) มีทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสำหรับช่วยเหลือและบริการการศึกษาค้นคว้าข้อมูล 3) มีทักษะด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ 4) ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะที่ดี ส่งผลให้การให้บริการผู้ใช้บริการเกิดความราบรื่น 5) ทักษะการให้บริการโดยมีใจรัก มีความตั้งใจ ความเต็มใจในการให้บริการ จะส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

(1) เป็นบรรณารักษ์มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์ และมีประสบการณ์ในงานการให้บริการผู้ใช้บริการ

เนื่องจากผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีทักษะในการให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูล ส่งผลต่อการให้บริการสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีทักษะการให้บริการที่ดี เช่น การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ การแนะนำชี้แหล่งสารสนเทศและหาข้อมูลเพิ่มเติม” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“ผู้ให้บริการมีทักษะและความรู้ความชำนาญในวิชาชีพบรรณารักษ์ สามารถช่วยสืบค้นข้อมูลได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีทักษะในการให้บริการหนังสือในแต่ละห้อง เช่น การสืบค้นข้อมูล การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) มีทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสำหรับช่วยเหลือและบริการการศึกษาค้นคว้าข้อมูล

ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสำหรับช่วยเหลือและบริการการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีความชำนาญมากพอสมควรในการใช้ข้อมูล อุปกรณ์ และเทคโนโลยี สามารถให้บริการประชาชนได้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“ในปัจจุบันมีเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยี เช่น ระบบสืบค้นหนังสือ ระบบค้นหาทางออนไลน์ ซึ่งเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล บรรณารักษ์จำเป็นต้องมีทักษะด้านนี้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“ด้วยฐานข้อมูลห้องสมุดเกือบทุกอย่างมีการออนไลน์ ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ให้บริการ คือต้องใช้เครื่องมือสืบค้นฐานข้อมูลที่มีความชำนาญ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) มีทักษะด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ

ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีทักษะด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ทักษะทางด้านการสื่อสาร เนื่องจากประชาสัมพันธ์เป็นส่วนแรกในการให้บริการ ทักษะด้านการสื่อสารกับผู้ใช้จึงเป็นสิ่งสำคัญ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“ทักษะในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ การประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบรรณารักษ์เป็นอย่างมาก” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริการคนที่ 4]

“ทักษะทางด้านการสื่อสารจะส่งผลต่อความเข้าใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการที่ดี” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริการคนที่ 5]

(4) ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะที่ดี ส่งผลให้การให้บริการผู้ใช้เกิดความราบรื่น ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ควรมีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะที่ดี ส่งผลให้การให้บริการผู้ใช้เกิดความราบรื่น ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีทักษะในการแก้ปัญหาได้ โดยเฉพาะทักษะในการค้นหาหนังสือ เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละห้องอยู่ประจำห้องนั้น ๆ มานาน ทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการค้นหาหนังสือ และสามารถแนะนำประชาชนได้ว่าหนังสือที่ต้องการนั้นอยู่ที่ไหน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริการคนที่ 6]

“ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เนื่องจากประชาสัมพันธ์เป็นจุดที่ผู้ใช้บริการต้องการคำแนะนำ ขอความช่วยเหลือ และแจ้งปัญหาที่พบ ทักษะการควบคุมอารมณ์ บางครั้งผู้ใช้บริการอาจพบเจอปัญหา ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรือภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ในฐานะผู้ให้บริการต้องมีการควบคุมอารมณ์ ทั้งคำพูด และการแสดงออก” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

(5) ทักษะการให้บริการโดยมีใจรัก มีความตั้งใจ ความเต็มใจในการให้บริการ จะส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ควรมีทักษะการให้บริการโดยมีใจรัก มีความตั้งใจ ความเต็มใจในการให้บริการ จะส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“การมีทักษะให้บริการของบุคลากรแต่ละคนมีความแตกต่างกัน และความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความชอบ ความกระตือรือร้น จิตบริการ การเรียนรู้ การมีทักษะการบริการจะช่วยให้ส่งเสริมให้งานบริการดีขึ้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

“ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้น พยายามให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ปล่อยให้ผู้ใช้คอยนาน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 6]

1.4.1.3 การจัดการความสัมพันธ์และการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า สมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีการจัดการความสัมพันธ์และการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้ โดยภาพรวม ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีจิตการให้บริการที่ดี (Service Mind) การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และใส่ใจในการบริการผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ที่ยั่งยืน ชับซ้อน และแก้ปัญหาเฉพาะได้ดี ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า ผู้ให้บริการควรมี

การสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดี สร้างความเป็นมิตรกับผู้ใช้ ควรมีจิตวิทยาในการสื่อสารที่ดี และผู้ให้ข้อมูลบางท่านเห็นว่า ควรมีทักษะการประสานงานที่ดี การจงใจ และมีความประนีประนอม จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพสมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีการจัดการความสัมพันธ์และการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้ ด้านผู้ให้บริการ มีประเด็นสมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ การจัดการความสัมพันธ์และการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้ของหอสมุดแห่งชาติใน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการมีจิตการให้บริการที่ดี (Service Mind) การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และใส่ใจในการบริการผู้ใช้ 2) ผู้ให้บริการมีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ที่ยั่งยืน ชับซ้อน และแก้ปัญหาเฉพาะได้ดี 3) ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดี สร้างความเป็นมิตรกับผู้ใช้ 4) ควรมีจิตวิทยาในการสื่อสารที่ดี 5) ควรมีทักษะการประสานงานที่ดี การจงใจ และมีความประนีประนอม

(1) ให้บริการมีจิตการให้บริการที่ดี (Service Mind) การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และใส่ใจในการบริการผู้ใช้

เนื่องจากผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ให้บริการมีจิตการให้บริการที่ดี (Service Mind) การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และใส่ใจในการบริการผู้ใช้ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“บุคลากรหอสมุดแห่งชาติมี Service Mind พอสมควร การมี Service Mind และการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการจึงทำให้ผู้ใช้บริการมักได้รับคำชมอยู่เสมอ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“การมี Service mind การมีจิตบริการที่ดีจะทำให้สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้ทุกประเภท และช่วยลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้ใช้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“ในส่วนประชาสัมพันธ์เป็นส่วนบริการแรกที่ผู้ใช้บริการจะเจอ ดังนั้น Service mind จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) ผู้ให้บริการมีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ที่ยั่งยืน ชับซ้อนและแก้ปัญหาเฉพาะได้ดี

ผู้ให้บริการมีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ที่ยั่งยืน ชับซ้อนและแก้ปัญหาเฉพาะได้ดี ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้ลุล่วงไปได้ด้วยดีทุกครั้ง เช่น สามารถแก้ปัญหาของผู้ใช้กรณีที่ผู้ใช้หาหนังสือไม่เจอ ช่วยในการสืบค้นหนังสือหากผู้ใช้บริการไม่สามารถสืบค้นด้วยตนเองได้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจิตบริการ และที่มีทักษะในการจัดการปัญหาอย่างสร้างสรรค์” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ เนื่องจากเรามีการฝึกอบรมเรื่องนี้อย่างสม่ำเสมอ และมีการคุยกันระหว่างเจ้าหน้าที่ เพื่อหารือและรับมือกับปัญหาในการให้บริการ หรือแจ้งผู้บังคับบัญชาในกรณีที่ไม่สามารถตัดสินใจได้เอง” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดี สร้างความเป็นมิตรกับผู้ใช้

ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดี สร้างความเป็นมิตรกับผู้ใช้ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“บรรณารักษ์แต่ละคนมีวิธีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการแตกต่างกัน บางคนสามารถทำได้ดีเนื่องจากมีประสบการณ์และวุฒิภาวะ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“ในเรื่องของการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ หรือเรื่องการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการนั้น บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการมีทั้งคนที่มีความสัมพันธ์ดี” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

“ผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความหลากหลายประเภท การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการในการให้บริการที่ดี” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

(4) ควรมีจิตวิทยาในการสื่อสารที่ดี

ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ควรมีจิตวิทยาในการสื่อสารที่ดี ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีการมีจิตวิทยาในการสื่อสาร การมี Service mind การมีจิตบริการที่ดี จะทำให้สามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ทุกประเภท และช่วยลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 6]

“ทักษะการสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งสำคัญมากในเบื้องต้นที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจและมีความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

(5) ควรมีทักษะการประสานงานที่ดี การตั้งใจ และมีความประนีประนอม

ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ควรมีทักษะการประสานงานที่ดี การตั้งใจ และมีความประนีประนอม ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ให้บริการต้องบริการอย่างเต็มที่ สุภาพอ่อนน้อม มีอัธยาศัยที่ดี รวมทั้งมีความอดทน ในกรณีที่อาจจะเจอผู้ใช้บริการที่มีสภาวะทางอารมณ์ที่หลากหลาย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

“บรรณารักษ์ต้องมีการประสานงานที่ดี มีการสร้างแรงจูงใจและมีความประนีประนอมกับผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล -ผู้ให้บริการคนที่ 6]

1.4.1.4 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า สมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีทักษะด้านเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ได้แก่ ทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ทักษะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติเองมีช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามข่าวสาร หรือเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ทักษะด้านการใช้สมาร์ทโฟน และแอปพลิเคชัน หอสมุดแห่งชาติมีให้บริการทั้งเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน รวมถึงบอกรับฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาต่างใช้สมาร์ทโฟน และต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า ผู้ให้บริการควรมีบุคลกรที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสูงขึ้น สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้ดีมากขึ้น และผู้ให้ข้อมูล บางคนเห็นว่าผู้ให้บริการต้องมีการปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก โดยการฝึกปฏิบัติหรือเข้าร่วมอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายในและภายนอกได้จัดขึ้น จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สรุปได้ว่า ประเด็นสภาพสมรรถนะทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการ มีประเด็นสมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ทักษะด้านเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับ

การปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี 2) ทักษะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามข่าวสาร หรือเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร 3) ทักษะด้านการใช้สมาร์ตโฟน และแอปพลิเคชัน หอสมุดแห่งชาติมีให้บริการทั้งเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน รวมถึงบอกรับฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาต่างใช้สมาร์ตโฟน และต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ 4) ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสูงขึ้น สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้ดีมากขึ้น 5) ผู้ให้บริการต้องมีการปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก โดยการฝึกปฏิบัติหรือเข้าร่วมอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายในและภายนอกได้จัดขึ้น

(1) ทักษะด้านเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

เนื่องจากผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ทักษะด้านเทคโนโลยีขั้นพื้นฐานที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีบริการในส่วนคอมพิวเตอร์ รวมถึงระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ตู้ Kiosk ตู้ลงทะเบียนทำบัตรอัตโนมัติ และตู้ฝากของ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริการคนที่ 1]

“ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยการค้นคว้าให้กับผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริการคนที่ 2]

“ในส่วนประชาสัมพันธ์เป็นส่วนบริการแรกที่ใช้บริการจะเจอ ดังนั้น Service mind จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) ทักษะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามข่าวสาร หรือเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

ผู้ให้บริการมีทักษะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ทักษะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามข่าวสารหรือเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารด้วย” [ผู้ให้ข้อมูล -ผู้บริการคนที่ 3]

“เครื่องมือสังคมออนไลน์มีความสำคัญในการนำมาใช้ให้บริการผู้ใช้ บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“การมีความรู้ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในระดับเชี่ยวชาญ ทำให้บรรณารักษ์สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) ทักษะด้านการใช้สมาร์ตโฟน และแอปพลิเคชัน หอสมุดแห่งชาติมีให้บริการทั้งเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน รวมถึงบอกรับฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาต่างใช้สมาร์ตโฟน และต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีทักษะด้านการใช้สมาร์ตโฟน และแอปพลิเคชัน ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติมีให้บริการทั้งเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน รวมถึงบอกรับฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาต่างใช้สมาร์ทโฟน และต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ การมีทักษะด้านการใช้สมาร์ทโฟน และแอปพลิเคชันจึงเป็นเรื่องสำคัญ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น สมาร์ทโฟน แอปพลิเคชัน ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสามารถใช้และมีทักษะความชำนาญ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีระบบสืบค้นที่เป็นแอปพลิเคชันแสดงผลบนสมาร์ทโฟน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“แอปพลิเคชันที่หอสมุดพัฒนามาให้บริการมีอยู่ด้วยกันหลายระบบ บรรณารักษ์ที่ให้บริการต้องมีการเข้าใจการใช้งานเป็นอย่างดี” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

(4) ผู้ให้บริการควรมีบุคลากรที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสูงขึ้น สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้ดีมากขึ้น

ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ควรมีบุคลากรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสูงขึ้น สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้ดีมากขึ้น ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“บุคลากรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสูงขึ้น สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้ดีมากขึ้น” [ผู้ให้ข้อมูล -ผู้ให้บริการคนที่ 6]

“มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมให้แก่ผู้ให้บริการได้ในกรณีที่หอสมุดแห่งชาติไม่มีบริการทรัพยากรสารสนเทศในเรื่องนั้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

(5) ผู้ให้บริการต้องมีการปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก โดยการฝึกปฏิบัติหรือเข้าร่วมอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายในและภายนอกได้จัดขึ้น

ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ต้องมีการปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก โดยการฝึกปฏิบัติหรือเข้าร่วมอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายในและภายนอกได้จัดขึ้น ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“เจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ที่ให้บริการมีการปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก มีการฝึกปฏิบัติหรือเข้าร่วมอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

“เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีการเข้าอบรมเพื่อเพิ่มทักษะอยู่เสมอ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 6]

1.4.1.5 ทักษะด้านภาษาที่สอง ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า สมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ทักษะด้านภาษาที่สอง โดยภาพรวมส่วนใหญ่ผู้ให้บริการ มีทักษะด้านภาษาที่สองคือภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน สามารถให้บริการผู้ให้บริการชาวต่างประเทศได้ระดับหนึ่ง ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลายคนเห็นว่า ทักษะภาษาอังกฤษเป็นทักษะภาษาที่สองที่จำเป็นจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ และผู้ให้บริการควรมีทักษะด้านภาษาที่สองคือภาษาอังกฤษในระดับดี สามารถให้บริการผู้ให้บริการชาวต่างประเทศได้อย่างดี เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานระดับชาติ มีเครือข่ายการเป็นตัวแทนของประเทศในระดับนานาชาติด้านห้องสมุด และผู้ให้ข้อมูลบางท่านเห็นว่า ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะภาษาที่สองนอกจากภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาจีน จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพสมรรถนะทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านผู้ให้บริการ มีประเด็นสมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) มีทักษะด้านภาษาที่สองคือ ภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน สามารถให้บริการ ผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศได้ระดับหนึ่ง 2) ผู้ให้บริการควรมีทักษะด้านภาษาที่สองคือภาษาอังกฤษในระดับดี สามารถให้บริการผู้ให้บริการชาวต่างประเทศได้อย่างดี เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานระดับชาติ มีเครือข่ายการเป็นตัวแทนของประเทศในระดับนานาชาติด้านห้องสมุด 3) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะภาษาที่สองนอกจากภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาจีน

(1) มีทักษะด้านภาษาที่สองคือ ภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน สามารถให้บริการ ผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศได้ระดับหนึ่ง

เนื่องจากผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีทักษะด้านภาษาที่สองคือ ภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน สามารถให้บริการผู้ให้บริการชาวต่างประเทศได้ระดับหนึ่ง ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีทักษะด้านภาษาที่สองคือภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน แต่ถ้าในระดับชำนาญและเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษยังมีจำนวนน้อย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริการคนที่ 1]

“บรรณารักษ์ส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ตอบ กับผู้ให้บริการที่เป็นต่างชาติได้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริการคนที่ 2]

“ทักษะภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่จำเป็นจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานได้ในเบื้องต้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) ผู้ให้บริการควรมีทักษะด้านภาษาที่สองคือภาษาอังกฤษในระดับดี สามารถให้บริการผู้ให้บริการชาวต่างประเทศได้อย่างดี เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานระดับชาติ มีเครือข่ายการเป็นตัวแทนของประเทศในระดับนานาชาติด้านห้องสมุด

ผู้ให้บริการควรมีทักษะด้านภาษาที่สองคือ ภาษาอังกฤษในระดับดี สามารถให้บริการผู้ให้บริการชาวต่างประเทศได้อย่างดี ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“โดยรวมผู้ให้บริการมีทักษะด้านภาษาดี ในด้านการอ่าน แต่การพูด ฟัง อาจจะต้องปรับปรุง เพราะไม่ค่อยได้ใช้” [ผู้ให้ข้อมูล -ผู้บริการคนที่ 3]

“หอสมุดแห่งชาติเป็นตัวแทนของประเทศในการเข้าร่วมประชุมในระดับนานาชาติ บรรณารักษ์จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในระดับดี สามารถแสดงความคิดเห็นและนำเสนอในเวทีระดับสากลได้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“ผู้ให้บริการเข้ามาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติเป็นจำนวนมาก การสื่อสารภาษาอังกฤษจึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับบรรณารักษ์” [ผู้ให้ข้อมูล -ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะภาษาที่สองนอกจากภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาจีน ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ จำเป็นต้องมีทักษะภาษาที่สองนอกจากภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาจีน ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ภาษาจีนอาจเป็นภาษาสากลในยุคปัจจุบันที่จำเป็นมาก ดังจะเห็นจากนักท่องเที่ยวจีนที่มาเที่ยวประเทศไทย” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“ดังจะเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติจีนได้เข้ามาสร้างเครือข่ายกับหอสมุดแห่งชาติไทยมากขึ้น ภาษาจีนจึงมีความสำคัญ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริการคนที่ 4]

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

1.5.1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่เห็นว่า หอสมุดแห่งชาติมีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการ โดยภาพรวมส่วนใหญ่หอสมุดแห่งชาติมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ Facebook Instagram Twitter Line official YouTube และทางเว็บไซต์ หอสมุดแห่งชาติมีการสร้างสื่อเนื้อหาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบข้อความ รูปแบบเสียง รูปแบบวิดีโอ นิทรรศการออนไลน์ เป็นต้น และผู้ให้ข้อมูลบางท่านเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติยังขาดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการบริการสารสนเทศที่หอสมุดแห่งชาติให้บริการ จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นสภาพหอสมุดแห่งชาติมีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการส่วนใหญ่มีประเด็นที่กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติใน 3 ประเด็น ได้แก่

1.5.1.1 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ Facebook Instagram Twitter Line official YouTube และทางเว็บไซต์

1.5.1.2 การสร้างสื่อเนื้อหาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบข้อความ รูปแบบเสียง รูปแบบวิดีโอ นิทรรศการออนไลน์

1.5.1.3 ยังขาดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการบริการสารสนเทศที่หอสมุดแห่งชาติให้บริการ

(1) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ Facebook Instagram Twitter Line official YouTube และทางเว็บไซต์

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ Facebook Instagram Twitter Line official YouTube และทางเว็บไซต์ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติมีกลยุทธ์ในการจัดการประชาสัมพันธ์ให้ง่ายต่อความเข้าใจ การประชาสัมพันธ์มีในช่องทางต่าง ๆ เช่น Facebook Line Instagram ครอบคลุมทุกสื่อ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“หอสมุดแห่งชาติมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การประชุมสัมมนา และโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของหอสมุดแห่งชาติ (www.nlt.go.th) และผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook: National Library of Thailand Twitter:@NLThailand_PR Instagram: nlthailand_pr Line Official: @NLThailand” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“ช่องทางประชาสัมพันธ์ทางโซเชียลมีเดีย คือ Facebook Twitter Instagram Line Official YouTube และเว็บไซต์ของหอสมุดแห่งชาติ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) การสร้างสื่อเนื้อหาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบข้อความ รูปแบบเสียง รูปแบบวิดีโอ นิทรรศการออนไลน์

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการสร้างสื่อเนื้อหาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบข้อความ รูปแบบเสียง รูปแบบวิดีโอ นิทรรศการออนไลน์ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีการจัดทำคอนเทนต์ที่รวดเร็ว เช่น ช่วงสถานการณ์โควิด-19 หอสมุดแห่งชาติก็มีการนำเสนอข้อมูลและเนื้อหาเกี่ยวกับโควิด-19 นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอบทสัมภาษณ์ หนังสือก็มีให้ฟัง การเล่านิทาน มีนิทรรศการออนไลน์ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้เข้ามาใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“การทำคอนเทนต์อย่างเต็มรูปแบบ มีแผนการประชาสัมพันธ์ในแต่ละเดือน มีกำหนดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และคอนเทนต์ต่าง ๆ เป็นประจำทุกวัน มีผู้ใช้บริการเข้าถึงเนื้อหาออนไลน์ในระดับ 3,000-4,000 ต่อเดือน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“มีการประชาสัมพันธ์ผ่านคอนเทนต์ต่าง ๆ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่านสำหรับเด็ก โดยประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) ยังขาดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการบริการสารสนเทศที่หอสมุดแห่งชาติให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงเนื้อหาไปยังทรัพยากรยังขาดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการบริการสารสนเทศที่หอสมุดแห่งชาติให้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถไปค้นคว้าต่อได้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“ไม่มีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการให้บริการเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

“ยังขาดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการให้บริการที่สามารถนำไปใช้งานจริงได้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

1.5.2 ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการ หอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติ โดยภาพรวมส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ โดยการเข้ามาใช้บริการภายในหอสมุดแห่งชาติ ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ และผู้ให้ข้อมูลหลายท่านเห็นว่า ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ และมีการให้บริการเชิงรุกทำให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับที่ดี และผู้ให้ข้อมูลบางท่านยังเห็นว่า ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติช่องทางในสื่อสังคมออนไลน์ยังมีน้อย การมีส่วนร่วมหรือการแสดงความคิดเห็น การสอบถามในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติ ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการ ส่วนใหญ่มีประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติ ใน 3 ประเด็น ได้แก่

1.5.2.1 ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ โดยการเข้ามาใช้บริการภายในหอสมุดแห่งชาติ

1.5.2.2 ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ และทางสื่อสังคมออนไลน์

1.5.2.3 มีการให้บริการเชิงรุกทำให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับที่ดี

1.5.2.4 ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติช่องทางในสื่อสังคมออนไลน์ยังมีน้อย การมีส่วนร่วมหรือการแสดงความคิดเห็น การสอบถามในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์

(1) ผู้ใช้บริการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ โดยการเข้ามาใช้บริการภายในหอสมุดแห่งชาติ

ผู้ให้บริการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ โดยการเข้ามาใช้บริการภายในหอสมุดแห่งชาติ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นประจำ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและหอสมุดแห่งชาติ ในกรณีที่ผู้ใช้มีปัญหาในการใช้บริการ เจ้าหน้าที่ก็สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้ เวลาหอสมุดแห่งชาติมีการจัดกิจกรรม ผู้ใช้บริการก็มักให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมเสมอ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับหอสมุดแห่งชาติ และกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยจากสถิติการลงทะเบียนในแต่ละวัน ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ใช้ประจำ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ โดยการเข้ามาใช้บริการ ณ หอสมุดแห่งชาติ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ และทางสื่อสังคมออนไลน์

เนื่องจากผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ และทางสื่อสังคมออนไลน์ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ผู้ใช้สามารถเข้าถึง มีปฏิสัมพันธ์ และแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ผ่านช่องทางแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น ช่องทางออนไลน์” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“มีปฏิสัมพันธ์สื่อสารผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียทุกช่องทาง” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“มีปฏิสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การแสดงความคิดเห็นผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ที่หอสมุดแห่งชาติให้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) มีการให้บริการเชิงรุกทำให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับที่ดี หอสมุดแห่งชาติควรมีการให้บริการเชิงรุกทำให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับที่ดี ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“เมื่อมีการให้บริการเชิงรุกทำให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับที่ดี” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“การสร้างผู้ให้บริการให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับหอสมุดแห่งชาติ การกำหนดกลยุทธ์การให้บริการเชิงรุกจะน่าจะมีคามสำคัญยิ่ง” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

(4) ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติช่องทางในสื่อสังคมออนไลน์ยังมีน้อย การมีส่วนร่วมหรือการแสดงความคิดเห็น การสอบถามในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์

เนื่องจากปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติช่องทางในสื่อสังคมออนไลน์ยังมีน้อย การมีส่วนร่วมหรือการแสดงความคิดเห็น การสอบถามในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติ จากการสังเกตผ่านการตอบโต้ในสื่อโซเชียลมีเดียถือว่ายังน้อย สืบเนื่องจากการอัตราการแชร์ การมีส่วนร่วม หรือการแสดงความคิดเห็นในแต่ละโพสต์หรือคอนเทนต์ที่หอสมุดแห่งชาติเผยแพร่” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

2 ข้อค้นพบด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมส่วนใหญ่ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชาไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่มีนโยบายที่ชัดเจนด้านการสำรวจความต้องการ และผู้ให้ข้อมูลหลายท่านเห็นว่า กระบวนการจัดการบริหารทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานทำให้การเข้าถึงเนื้อหาของผู้ใช้บริการล่าช้า ไม่ทันการณ์ ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในฐานข้อมูลไม่ตรงกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จริงภายในหอสมุดแห่งชาติ และผู้ให้ข้อมูลบางท่านยังเห็นว่า ทรัพยากรสารสนเทศบางส่วนซ้ำซ้อน เก่า ไม่เหมาะสมในการนำมาให้บริการ จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่มีประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคด้านทรัพยากรสารสนเทศ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

2.1.1 ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชาไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2.2 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่มีนโยบายที่ชัดเจนด้านการสำรวจความต้องการ

2.2.3 กระบวนการจัดการบริหารทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ทำให้การเข้าถึงเนื้อหาของผู้ใช้บริการล่าช้า ไม่ทันการณ์ ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2.4 รายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในฐานข้อมูลไม่ตรงกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จริงภายในหอสมุดแห่งชาติ

2.2.5 ทรัพยากรสารสนเทศบางส่วนซ้ำซ้อน เก่า ไม่เหมาะสมในการนำมาให้บริการ

(1) ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชาไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชาไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“บางหมวดหมู่ยังไม่เพียงพอ บางเล่มไม่มีบริการที่ชั้น บางชั้นเป็นชั้นปิดไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้โดยตรง” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“ทรัพยากรสารสนเทศที่มีไม่ตรงความต้องการของผู้มาขอใช้บริการ เช่น ผู้ใช้บริการมักโทรมาสอบถามว่าหอสมุดมีหนังสือเล่มนี้ให้บริการหรือไม่ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะไม่มีตรงกับความต้องการตาม que ผู้ใช้บริการต้องการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“ทรัพยากรสารสนเทศยังไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการบางกลุ่ม” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่มีนโยบายที่ชัดเจน ด้านการสำรวจความต้องการของผู้ใช้

เนื่องจากการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่มีนโยบายที่ชัดเจนด้านการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ขาดนโยบายการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เนื้อหาไม่ครอบคลุมการให้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“มีนโยบายการจัดหา แต่เป็นแนวปฏิบัติไม่มีนโยบายที่เป็นรูปธรรม” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“หอสมุดได้รับทรัพยากรสารสนเทศโดยวิธีจัดหาหลายแนวทาง แต่ยังไม่ครบทุกประเภท จำเป็นต้องทำเป็นนโยบายในการจัดหา” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

(3) กระบวนการจัดการบริหารทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ทำให้การเข้าถึงเนื้อหาของผู้ใช้บริการล่าช้า ไม่ทันการณ์ ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

เนื่องจากกระบวนการจัดการบริหารทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ของหอสมุดแห่งชาติไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ทำให้การเข้าถึงเนื้อหาของผู้ใช้บริการล่าช้า ไม่ทันการณ์ ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติมีปริมาณมหาศาล แต่การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้ให้ถึงมือผู้ใช้บริการหรือให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ ยังมีปัญหาในกระบวนการทำงานและการบริหารจัดการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“จะเห็นได้จากหนังสือค้างอยู่ในกลุ่มพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นจำนวนมากที่ยังไม่เข้าสู่ระบบ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

(4) รายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในฐานข้อมูลไม่ตรงกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จริงภายในหอสมุดแห่งชาติ

เนื่องจากรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในฐานข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติไม่ตรงกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จริงภายในหอสมุดแห่งชาติ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ทรัพยากรสารสนเทศบางหมวดหมู่ยังไม่ครอบคลุมเนื้อหาในบางสาขาวิชา บางเล่มไม่มีบริการที่ชั้น และในบางครั้งหาหนังสือที่ชั้นไม่พบ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

“การหาหนังสือที่ผู้ใช้บริการต้องการไม่พบ หนังสืออยู่ผิดชั้น ข้อมูลการสืบค้นหนังสือในระบบกับตัวเล่มไม่ตรงกัน” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

(5) ทรัพยากรสารสนเทศบางส่วนชำรุด เก่า ไม่เหมาะสมในการนำมาให้บริการ

เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติบางส่วนชำรุด เก่า ไม่เหมาะสมในการนำมาให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หนังสือบางเล่มเก่าและชำรุดมาก ต้องใช้ระยะเวลาช้อนาน เพราะอุปกรณ์สำหรับซ่อมและเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 6]

2.2 ด้านบริการสารสนเทศ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านบริการสารสนเทศ โดยภาพรวม ส่วนใหญ่รายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลไม่ตรงกับตัวเล่มที่มีอยู่จริงภายในหอสมุดแห่งชาติ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จำนวนมาก แต่ไม่ครอบคลุมการให้บริการครบทุกประเภทเนื้อหาและทุกกลุ่ม ระดับ ผู้ใช้บริการ กฎและระเบียบในการให้บริการมีความเข้มงวด ยุ่งยาก หลายขั้นตอนและมีข้อจำกัดมากเกินไป ส่งผลต่อการที่ผู้ใช้ไม่ใช้บริการมากเกินไป และผู้ให้ข้อมูลหลายท่านเห็นว่า หอสมุดแห่งชาติไม่มีนโยบายการให้บริการเชิงรุก ไม่มีการวางแผนและศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อน และสร้างนวัตกรรมเพื่อ การบริการของหอสมุดแห่งชาติ และไม่มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมกับบริบทของหอสมุดแห่งชาติ และผู้ให้ข้อมูลบางท่านยังเห็นว่า ผู้ให้บริการแต่ละคนที่มี ความรู้ ประสบการณ์ และวุฒิภาวะไม่เท่ากัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ไม่เท่ากันและไม่สม่ำเสมอใน ทุกส่วน จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศ ของหอสมุดแห่งชาติ ด้านบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคด้านบริการสารสนเทศใน 5 ประเด็น ได้แก่

2.2.1 รายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลไม่ตรงกับตัวเล่มที่มีอยู่จริงภายในหอสมุดแห่งชาติ

2.2.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จำนวนมาก แต่ไม่ครอบคลุมการให้บริการครบทุกประเภท เนื้อหาและทุกกลุ่มระดับผู้ใช้บริการ

2.2.3 กฎและระเบียบในการให้บริการมีความเข้มงวด ยุ่งยาก หลายขั้นตอน และมีข้อจำกัดมาก เกินไป ส่งผลต่อการที่ผู้ใช้ไม่ใช้บริการ

2.2.4 หอสมุดแห่งชาติไม่มีนโยบายการให้บริการเชิงรุก ไม่มีการวางแผนและศึกษาแนวโน้มและ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการของหอสมุดแห่งชาติ และไม่มี การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมกับบริบทของ หอสมุดแห่งชาติ

2.2.5 ผู้ให้บริการแต่ละคนมีความรู้ ประสบการณ์ และวุฒิภาวะไม่เท่ากัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการที่ไม่เท่ากันและไม่สม่ำเสมอในทุกส่วน

(1) รายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลไม่ตรงกับตัวเล่มที่มีอยู่จริงภายใน หอสมุดแห่งชาติ

หอสมุดแห่งชาติมีปัญหาและอุปสรรครายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลไม่ตรง กับตัวเล่มที่มีอยู่จริงภายในหอสมุดแห่งชาติ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ที่พบคือ รายชื่อหนังสือที่อยู่ในฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติกับหนังสือตัวเล่มจริงที่อยู่บนชั้นไม่ตรงกัน” [ผู้ให้ ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“บางครั้งผู้ใช้บริการค้นในระบบเจอ แต่หาตัวเล่มบนชั้นไม่เจอ ซึ่งเป็นปัญหากับ ผู้ให้บริการในแต่ละห้อง ทั้งนี้เพราะที่ผ่านมายังไม่เคยมีการทำ Inventory หนังสือของหอสมุดแห่งชาติ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“ปัญหาด้านการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และปัญหาด้านการตอบคำถาม” ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จำนวนมากมหาศาล แต่ไม่ครอบคลุมการให้บริการครบทุกประเภทเนื้อหาและทุกกลุ่ม ระดับผู้ใช้บริการ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีปัญหาและอุปสรรคทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จำนวนมากมหาศาล แต่ไม่ครอบคลุมการให้บริการครบทุกประเภทเนื้อหาและทุกกลุ่ม ระดับผู้ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ทรัพยากรสารสนเทศมีอยู่จำนวนมากมายมหาศาล แต่ไม่มีความสมดุล เนื้อหายังไม่ครอบคลุมกับการให้บริการ” ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“ยังขาดการให้บริการตามกลุ่มเป้าหมาย ระดับการให้บริการ” ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“ทรัพยากรสารสนเทศมากมายมหาศาล แต่ขาดการบริหารจัดการนำออกให้บริการที่เหมาะสมตามช่วงวัยผู้ใช้บริการ” ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3)

(3) กฎและระเบียบในการให้บริการมีความเข้มงวด ยุ่งยาก หลายขั้นตอนและมีข้อจำกัดมากเกินไป ส่งผลต่อการที่ผู้ใช้ไม่ใช้บริการ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีปัญหาและอุปสรรคเรื่องกฎและระเบียบในการให้บริการมีความเข้มงวด ยุ่งยาก หลายขั้นตอนและมีข้อจำกัดมากเกินไป ส่งผลต่อการที่ผู้ใช้ไม่ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดไม่มีการจัดทำข้อตกลงสำหรับการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ มีแต่เพียงข้อตกลงการใช้บริการของแต่ละห้องบริการ แต่สำหรับข้อตกลงหลักของหอสมุดยังไม่มี ทำให้ผู้ใช้บริการบางท่านไม่ทราบและโทรมาสอบถาม เช่น การแต่งกายเข้าใช้บริการหอสมุด เป็นต้น” ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 4]

“กฎระเบียบการเข้าใช้งานมีหลายขั้นตอนเกินไป เกิดความล่าช้ามาก” ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

(4) หอสมุดแห่งชาติไม่มีนโยบายการให้บริการเชิงรุก ไม่มีการวางแผนและศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการของหอสมุดแห่งชาติ และไม่มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมกับบริบทของหอสมุดแห่งชาติ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติไม่มีนโยบายการให้บริการเชิงรุก การวางแผนและศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการของหอสมุดแห่งชาติ และไม่มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่ระบุว่า

“บางครั้งผู้ใช้บริการบางท่านใช้พื้นที่ Working space เพื่อนอนหลับ ชาร์จอุปกรณ์สื่อสารที่นำมาจากบ้านหลายเครื่อง ทำให้เบียดบังผู้อื่น ๆ ที่ต้องการใช้เพื่อศึกษาค้นคว้าจริง ๆ” ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

“ขาดการวางแผนเชิงรุกไปสู่ผู้ใช้บริการให้รู้ถึงการบริการของเรา” ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

(5) ผู้ให้บริการแต่ละคนมีความรู้ ประสบการณ์ และวุฒิภาวะไม่เท่ากัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ไม่เท่ากันและไม่สม่ำเสมอในทุกส่วน

เนื่องจากผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติแต่ละคนมีความรู้ ประสบการณ์ และวุฒิภาวะไม่เท่ากัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ไม่เท่ากันและไม่สม่ำเสมอในทุกส่วน ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการไปในทิศทางเดียวกันและระดับวุฒิภาวะไม่เท่ากัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 6]

2.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมส่วนใหญ่ไม่มีการจัดพื้นที่การเรียนรู้ตามกลุ่มระดับผู้ใช้และตามช่วงวัย ไม่มีการออกแบบการบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการอุปโภค ได้แก่ เครื่องดื่ม ร้านเครื่องดื่ม กาแฟ ร้านอาหาร และผู้ให้ข้อมูลหลายท่านเห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต WIFI ปลั๊กไฟ พื้นที่เฉพาะกลุ่ม Co-working ไม่เพียงพอ แบ่งแยกพื้นที่ไม่ชัดเจน และผู้ให้ข้อมูลบางท่านยังเห็นว่า สถานที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการไม่เพียงพอ จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่มีประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 4 ประเด็น ได้แก่

2.3.1 ไม่มีการจัดพื้นที่การเรียนรู้ตามกลุ่มระดับผู้ใช้และตามช่วงวัย ไม่มีการออกแบบการบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล

2.3.2 ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการอุปโภค ได้แก่ เครื่องดื่ม ร้านเครื่องดื่ม กาแฟ ร้านอาหาร

2.3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต WIFI ปลั๊กไฟ พื้นที่เฉพาะกลุ่ม Co-working ไม่เพียงพอ แบ่งแยกพื้นที่ไม่ชัดเจน

2.3.4 สถานที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการไม่เพียงพอ

(1) ไม่มีการจัดพื้นที่การเรียนรู้ตามกลุ่มระดับผู้ใช้และตามช่วงวัย ไม่มีการออกแบบการบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล

หอสมุดแห่งชาติมีปัญหาและอุปสรรค ไม่มีการจัดพื้นที่การเรียนรู้ตามกลุ่มระดับผู้ใช้และตามช่วงวัย ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“พบปัญหา หอสมุดแห่งชาติไม่มีพื้นที่การเรียนรู้แบบแบ่งตามลักษณะผู้ใช้ เช่น พื้นที่ศึกษาเฉพาะกลุ่ม” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“สถานที่และที่นั่งเพียงพอต่อความต้องการ แต่อาจขาดที่นั่งแบบส่วนตัว และห้องประชุมกลุ่ม” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“พื้นที่การเรียนรู้ไม่แยกตามกลุ่มระดับของผู้ใช้บริการ ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการอุปโภค ได้แก่ เครื่องดื่ม ร้านเครื่องดื่ม กาแฟ ร้านอาหาร

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติขาดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการอุปโภค ได้แก่ เครื่องดื่ม ร้านเครื่องดื่ม กาแฟ ร้านอาหาร ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ร้านกาแฟ ตู้กดน้ำหรืออาหารว่าง จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“เพิ่มจุดบริการน้ำดื่มและมุมอาหาร เนื่องจากมีผู้ใช้บริการมาสอบถามจำนวนมาก” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“ปัญหาด้านเครื่องอุปโภคบริโภค ไม่มีร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ไม่มีบริการน้ำดื่มฟรี” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

(3) สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต WIFI ปลั๊กไฟ พื้นที่เฉพาะกลุ่ม Co-working ไม่เพียงพอ แบ่งแยกพื้นที่ไม่ชัดเจน

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีปัญหาและอุปสรรคเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต WIFI ปลั๊กไฟ พื้นที่เฉพาะกลุ่ม Co-working ไม่เพียงพอ แบ่งแยกพื้นที่ไม่ชัดเจน ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“พื้นที่ให้บริการนั่งอ่านพร้อมปลั๊กเสียบชาร์จแบตเตอรี่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้ที่มาใช้บริการจำนวนมากมาสอบถามถึงพื้นที่ที่มีปลั๊ก และบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต WIFI เมื่อผู้ใช้เข้ามาใช้บริการมักสอบถามถึงบริการดังกล่าว และเมื่อได้ลองใช้จะแสดงความคิดเห็นว่า มีความเร็วที่ค่อนข้างต่ำในช่วงที่มีผู้ใช้สัญญาณเป็นจำนวนมาก” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

“พื้นที่ Co-working พื้นที่อาหาร พื้นที่ร้านกาแฟ ยังไม่มีให้บริการกับความต้องการยุคใหม่” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

(4) สถานที่จอดรถสำหรับผู้ให้บริการไม่เพียงพอ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ปัญหาในส่วนของอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่พบบ่อย คือ พื้นที่จอดรถซึ่งมีไม่เพียงพอ และบางส่วนเป็นการเข้ามาจอดรถโดยไม่ได้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ บางครั้งจึงทำให้ผู้ที่ต้องการเข้ามาใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติจริง ๆ ไม่มีที่จอดรถ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

2.4 ด้านผู้ให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคของหอสมุดแห่งชาติด้านผู้ให้บริการ โดยภาพรวม ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติยังขาดจิตการให้บริการที่ดีและขาดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ขาดความรู้ ทักษะและเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ ขาดความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ทำให้บางครั้งอาจมีปัญหาด้านการให้บริการ และผู้ให้ข้อมูลหลายท่านเห็นว่า ผู้ให้บริการยังขาดคุณลักษณะ ความมีใจรัก ความมุ่งมั่น กระตือรือร้น และความอดทนในการให้บริการ และขาดทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีในการให้บริการ และผู้ให้ข้อมูลบางท่านยังเห็นว่า ผู้ให้บริการยังขาดทักษะในภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในงานให้บริการ

จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่มีประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 5 ประเด็น ได้แก่

2.4.1 ขาดจิตการให้บริการที่ดีและขาดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ

2.4.2 ขาดความรู้ ทักษะ และเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ

2.4.3 ขาดความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ทำให้บางครั้งอาจมีปัญหาด้านการให้บริการ

2.4.4 ขาดวุฒิภาวะ ความมีใจรัก ความมุ่งมั่น กระตือรือร้น และความอดกลั้นในการให้บริการ และ

ขาดทักษะ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีในการให้บริการ

2.4.5 ขาดทักษะในภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษ สำหรับการสื่อสารในงานให้บริการ

(1) ขาดจิตการให้บริการที่ดีและขาดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ

หอสมุดแห่งชาติมีปัญหาและอุปสรรค ผู้ให้บริการขาดจิตการให้บริการที่ดี และขาดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“พบปัญหาบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่หลายคนยังขาดจิตการให้บริการที่ดี *Service Mind* ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ขาดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ทำให้การให้บริการไม่ราบรื่นเท่าที่ควร” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“ขาด *Service Mind* ในหลายจุดการให้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) ขาดความรู้ ทักษะ และเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ

เนื่องจากผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติขาดความรู้ ทักษะ และเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ผู้ให้บริการควรรู้ข้อมูลและเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ ของหอสมุดแห่งชาติ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 3]

“ขาดการให้บริการเชิงรุก ผู้ให้บริการควรให้บริการเพิ่มเติมเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการใหม่” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“ขาดทักษะการให้บริการเทคนิคใหม่ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีการสืบค้นข้อมูล” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

(3) ขาดความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ทำให้บางครั้งอาจมีปัญหาด้านการให้บริการ

เนื่องจากผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติขาดความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ทำให้บางครั้งอาจมีปัญหาด้านการให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ความรู้ทางด้านลิขสิทธิ์หรือกฎหมายเกี่ยวกับห้องสมุด และทักษะภาษาอังกฤษยังไม่ชำนาญพอ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

“กฎหมายลิขสิทธิ์มีความสำคัญ มีผลทางการให้บริการเนื้อหาดิจิทัลทางออนไลน์ บรรณารักษ์ให้บริการต้องมีความรู้อย่างลึกซึ้ง” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

(4) ขาดวุฒิภาวะ ความมีใจรัก ความมุ่งมั่น กระตือรือร้น และความอดกลั้น และขาดทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีในการให้บริการ

เนื่องจากผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติขาดวุฒิภาวะ ความมีใจรัก ความมุ่งมั่น กระตือรือร้นและความอดกลั้น และขาดทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีในการให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ทักษะในการให้บริการของบรรณารักษ์มีไม่เท่ากัน บางคนขาดวุฒิภาวะ ความมุ่งมั่น ขาดความอดกลั้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

“ผู้ใช้บริการบางประเภทมีพฤติกรรมหรือสภาวะทางจิตที่ไม่ปกติ รวมถึงสภาวะทางอารมณ์ที่หลากหลาย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ และทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถรับมือกับผู้ใช้บริการที่มีลักษณะดังกล่าวได้” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

(5) ขาดทักษะในภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในงานให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติขาดทักษะในภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในงานให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ผู้ให้บริการไม่มีทักษะด้านภาษาที่สอง ไม่สามารถสื่อสารกันเข้าใจในกรณีที่มีชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 6]

“ทักษะภาษาอังกฤษยังไม่ชำนาญพอ ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้ให้บริการชาวต่างชาติ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 6]

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ โดยภาพรวมส่วนใหญ่ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการเชิงรุก ขาดนโยบายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ ขาดกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ และผู้ให้ข้อมูลหลายท่านเห็นว่า ผู้ใช้บริการบางระดับบางกลุ่มและบางช่วงวัยไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ และผู้ให้ข้อมูลบางท่านยังเห็นว่าการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการไปสู่ภายนอกยังไม่เพียงพอ จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสรุปได้ว่า ประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่มีประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกใน 5 ประเด็น ได้แก่

2.5.1 ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ เชิงรุก

2.5.2 ขาดนโยบายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

2.5.3 ขาดกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

2.5.4 ผู้ใช้บริการบางระดับบางกลุ่มและบางช่วงวัย ไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

2.5.5 การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการไปสู่ภายนอกอย่างไม่เพียงพอ

(1) ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการเชิงรุก

หอสมุดแห่งชาติมีปัญหาและอุปสรรคขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการเชิงรุก ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติขาดงบประมาณในการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการเชิงรุก” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 1]

“ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากติดปัญหาในเรื่องของงบประมาณ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 2]

“ขาดการศึกษาการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการประชาสัมพันธ์” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 1]

(2) ขาดนโยบายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมเรื่องการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติขาดนโยบายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการ เป็นด้านหน้าที่ผู้ให้บริการจะเข้ามาใช้ บริการ แต่ขาดนโยบายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม” [ผู้ให้ข้อมูล -ผู้บริหารคนที่ 3]

“การขาดการกำหนดนโยบาย ส่งผลต่อการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการ ไม่ตรงจุดและไม่ตรงตามกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

“การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการในยุคใหม่ จำเป็นต้องมีการวางแผนและกำหนดเป็นนโยบายในระยะยาว” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 2]

(3) ขาดกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติขาดกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“ไม่เพียงพอ ควรจะมีกลุ่มงานที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 3]

“กลุ่มงานที่รับผิดชอบ คือ กลุ่มบริการเทคโนโลยีสารสนเทศฯ มีงานด้านอื่น ๆ รับผิดชอบด้วย ทำให้การทำงานด้านนี้ไม่เต็มที่” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 4]

(4) ผู้ใช้บริการบางระดับบางกลุ่มและบางช่วงวัยไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการ

เนื่องจากผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติบางระดับบางกลุ่มและบางช่วงวัยไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“หอสมุดแห่งชาติมีช่องทางประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการทางสังคมออนไลน์ แต่ผู้ใช้บริการบางกลุ่มบางระดับไม่มีอุปกรณ์ในการเข้าถึง และบางกลุ่มไม่มีทักษะการใช้อุปกรณ์เหล่านั้น” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 5]

“สื่อประชาสัมพันธ์ของหอสมุดแห่งชาติมีช่องทางที่หลากหลาย แต่สำหรับผู้ใช้บริการบางประเภทไม่ได้มีอุปกรณ์สำหรับการเข้าถึงช่องทาง” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 5]

(5) การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการไปสู่ภายนอกยังไม่เพียงพอ

เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการไปสู่ภายนอกยังไม่เพียงพอ ดังความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ระบุว่า

“มีการประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ แต่ยังไม่ออกไปในวงกว้าง” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้บริหารคนที่ 6]

“การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลกับสื่อภายนอกยังไม่เพียงพอ” [ผู้ให้ข้อมูล-ผู้ให้บริการคนที่ 6]

ส่วนที่ 2 การศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 414 คน)

ตารางที่ 3 สถานภาพของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	ผู้บริการหอสมุดแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	311	75.10
ชาย	103	24.90
รวม	414	100.00
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	81	19.60
21 - 40 ปี	259	62.90
41 - 60 ปี	70	16.90
มากกว่า 60 ปี	4	0.90
รวม	414	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	10.90
ปริญญาตรี	304	73.40
ปริญญาโท	53	12.80
สูงกว่าปริญญาโท	12	2.90
รวม	414	100.00
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	237	57.20
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	62	15.00
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	48	11.60
อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว	52	12.60
อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน เกษียณ ว่างาน	15	3.60
รวม	414	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 414 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 75.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 ข้อมูลด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 รองลงมา อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 และอายุ มากกว่า 60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 73.40 รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 และระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็น นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 รองลงมาเป็นข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 และอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน เกษียณ ว่างาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60

2. การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 414 คน)

2.1 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติด้านวัตถุประสงค์

ตารางที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านวัตถุประสงค์

รายการ	ผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ศึกษาค้นคว้าและวิจัย	310	74.90
2. หาความรู้เพิ่มเติม	272	65.70
3. หาข้อมูลข่าวสารทันสมัย	134	32.40
4. ชมนิทรรศการ ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ	117	28.30
5. บริการพิเศษ (ISBN ISSN และจดทะเบียนการพิมพ์)	61	14.70
6. เพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ	173	41.80
7. เป็นสถานที่นั่งอ่านหนังสือ/ใช้อินเทอร์เน็ต	218	52.70
8. ประชุม ทำงานกลุ่ม	89	21.50
9. นัดหมาย พบปะพูดคุย	68	16.40
10. อื่น ๆ เช่น มาชมหนังสือหายากที่จัดแสดง สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ หาหลักฐานในชั้นศาล นั่งฟังข่าวสารในโทรศัพท์	7	1.70

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าและวิจัย จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 74.90 รองลงมา เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 เป็นสถานที่นั่งอ่านหนังสือ/ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 เพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 เพื่อหาข้อมูลข่าวสารทันสมัย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 เพื่อชมนิทรรศการ ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 ประชุม ทำงานกลุ่ม จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 เพื่อนัดหมาย พบปะพูดคุย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 บริการพิเศษ (ISBN ISSN และจัดแจ้งการพิมพ์) จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 และเพื่อวัตถุประสงค์ อื่น ๆ เช่น มาชมหนังสือหายากที่จัดแสดง สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ หาหลักฐานในชั้นศาล นั่งฟังข่าวสารในโทรศัพท์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

2.2 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านลักษณะการเข้าใช้และเวลาที่ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ

ตารางที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านลักษณะการเข้าใช้และเวลาที่ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ

รายการ	ผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
เดินทางมาใช้บริการที่หอสมุดแห่งชาติ	251	60.60
วันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงเช้า (07.00 – 12.00 น.)	100	29.90
วันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงกลางวัน (12.01 – 16.30 น.)	175	52.40
วันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงหลังเวลาราชการ (16.31 – 18.30 น.)	48	14.40
วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงเช้า (09.00 – 12.00 น.)	81	24.30
วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงกลางวัน (12.01 – 17.00 น.)	103	30.80
ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติผ่านระบบออนไลน์	229	55.30

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 5 พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาใช้บริการที่หอสมุดแห่งชาติ จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 60.60 โดยช่วงที่มีผู้ให้บริการมากที่สุด คือ วันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงกลางวัน (12.01 – 16.30 น.) จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมา คือ วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงกลางวัน (12.01 – 17.00 น.) จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 วันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงเช้า (07.00 – 12.00 น.) จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงเช้า (09.00 – 12.00 น.) จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 วันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงหลังเวลาราชการ (16.31 – 18.30 น.) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้บริการ จำนวนถึง 229 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติผ่านระบบออนไลน์

2.3 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านช่องทางการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ

ตารางที่ 6 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านช่องทางการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ

รายการ	ผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าผ่านโทรศัพท์	119	28.70
2. บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าผ่านเว็บไซต์	192	46.40
3. บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าผ่าน E-mail	50	12.10
4. บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์	130	31.40
5. ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านหน้าจอเดียว	142	34.30
6. บริการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล	135	32.60
7. ระบบบริการ e-Service สำหรับให้บริการ เลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ	65	15.70
8. NLT แอปพลิเคชันของหอสมุดแห่งชาติ	52	12.60
9. บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าผ่านวิดีโอคอล	11	2.70
10. บริการ Smart Library	62	15.00
11. บริการอื่น ๆ เช่น นั่งอ่านหนังสือ ถามเจ้าหน้าที่ ค้นข้อมูลเอง	7	1.70

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 6 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริภณานิยมใช้บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าผ่านเว็บไซต์ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 รองลงมาเป็นการใช้บริการผ่านระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านหน้าจอเดียว จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 บริการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล จำนวน 135 คนคิดเป็นร้อยละ 32.60 บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Instagram Twitter YouTube และ Line Official) จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าผ่านโทรศัพท์ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 ระบบบริการ e-Service สำหรับให้บริการเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 บริการ Smart Library จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 บริการ NLT แอปพลิเคชันของหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าผ่าน E-mail จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าผ่านวิดีโอคอล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และบริการอื่น ๆ เช่น นั่งอ่านหนังสือ ถามเจ้าหน้าที่ ค้นข้อมูลเอง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

2.4 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านช่องทางและวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากหอสมุดแห่งชาติ

ตารางที่ 7 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านช่องทางและวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากหอสมุดแห่งชาติ

รายการ	ผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. สอบถามจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการตอบคำถาม	217	52.40
2. สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านหน้าจอเดียว	211	51.00
3. สืบค้นจากเว็บ Search Engine	207	50.00
4. ใช้สื่อสังคมออนไลน์	134	32.40
5. สืบค้นผ่าน Smart Library	78	18.80
6. อื่น ๆ เช่น เดินหาเอง ตู้อัตโนมัติ	2	0.80

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้นิยมสอบถามจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการตอบคำถามจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมาสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านหน้าจอเดียว (Single Search) จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 สืบค้นจากเว็บ Search Engine เช่น google.com จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Instagram Twitter YouTube และ Line official) จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 สืบค้นผ่าน Smart Library จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และอื่น ๆ เช่น เดินหาเอง ตู้อัตโนมัติ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

2.5 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านวิธีการหรือช่องทางติดต่อแจ้ง
กลับร้องเรียนมายังหอสมุดแห่งชาติ ในกรณีที่ท่านพบปัญหาในการใช้บริการ

ตารางที่ 8 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของผู้ใช้บริการด้านวิธีการหรือช่องทาง
ติดต่อแจ้งกลับร้องเรียนมายังหอสมุดแห่งชาติ ในกรณีที่ท่านพบปัญหาในการใช้บริการ

รายการ	ผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. สื่อสังคมออนไลน์	237	57.20
2. ส่ง E-mail	108	26.10
3. แจ้งกับบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทันที	212	51.20
4. ติดต่อทางโทรศัพท์กับบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	105	25.40
5. อื่น ๆ เช่น ไม่พบปัญหา ไม่เคยร้องเรียน	7	1.70

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริกการนิยมช่องทางติดต่อแจ้งกลับร้องเรียนมายังหอสมุดแห่งชาติ โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 รองลงมา คือ แจ้งกับบรรณารักษ์ /เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทันที จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 อีกทั้งส่ง E-mail จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 และอื่น ๆ เช่น ไม่พบปัญหา ไม่เคยร้องเรียน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

3. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 414 คน)

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ	ผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ความพอเพียง เหมาะสม)			
1. ประเภทสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ราชกิจจานุเบกษา หนังสือนานาชาติ	4.23	0.69	มาก
2. ประเภทเอกสารโบราณ ได้แก่ จารึก คัมภีร์ใบลาน หนังสือสมุดไทย	4.11	0.79	มาก
3. ประเภทสื่อทัศน ได้แก่ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ภาพนิ่ง แผนที่ แอบบันทึกเสียง วิดีทัศน์ โน้ตเพลง แผ่นเสียง ซีดี ซีดีรอม ดีวีดี	4.00	0.85	มาก
4. ประเภทสื่อดิจิทัลผลิตขึ้นเอง ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า ภาพถ่าย แผนที่ เอกสาร คู่มือ จดหมายข่าว ข่าวประชาสัมพันธ์	4.12	0.79	มาก
5. ประเภทสื่อดิจิทัลจัดหาและได้รับ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์(E-book, E-journal, E-magazine) และฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น	4.12	0.79	มาก
ภาพรวม	4.12	0.78	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทรัพยากรมีความพอเพียงเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ประเภทสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ราชกิจจานุเบกษา หนังสือนานาชาติ ($\bar{X}=4.23$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในระดับมาก คือ ประเภทสื่อดิจิทัลผลิตขึ้นเอง ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า ภาพถ่าย แผนที่ เอกสาร คู่มือ จดหมายข่าว ข่าวประชาสัมพันธ์ และประเภทสื่อดิจิทัลจัดหาและได้รับ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-book, E-journal, E-magazine) และฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น ($\bar{X}=4.12$) สำหรับประเภทเอกสารโบราณ ได้แก่ จารึก คัมภีร์ใบลาน หนังสือสมุดไทย และประเภทสื่อทัศน ได้แก่ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ภาพนิ่ง แผนที่ แอบบันทึกเสียง วิดีทัศน์ โน้ตเพลง แผ่นเสียง ซีดี ซีดีรอม ดีวีดี อยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X}=4.11$) และ ($\bar{X}=4.00$) ตามลำดับ

3.2 ด้านบริการสารสนเทศ

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ
ด้านบริการสารสนเทศ (ความเหมาะสม ความพึงพอใจ)

รายการ	ผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านบริการสารสนเทศ (ความเหมาะสม ความพึงพอใจ)			
1. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านหน้าจอเดียว (Single Search) ทางออนไลน์	4.19	0.71	มาก
2. บริการเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลผ่านเว็บไซต์	4.15	0.75	มาก
3. บริการข่าวสารของหอสมุดแห่งชาติ และสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์	4.09	0.74	มาก
4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Instagram Twitter YouTube และ Line official)	4.05	0.81	มาก
5. บริการฐานข้อมูลออนไลน์	4.12	0.78	มาก
6. บริการนิทรรศการออนไลน์	4.01	0.83	มาก
7. Content online	3.96	0.85	มาก
8. VDO on demand	3.88	0.88	มาก
9. NLT Library application	3.90	0.84	มาก
10. บริการเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN)	3.96	1.02	มาก
11. บริการเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN)	3.96	1.03	มาก
12. บริการกำหนดข้อมูลทางบรรณานุกรม (CIP)	3.92	1.04	มาก
13. บริการจัดทำสำเนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล	3.98	0.89	มาก
14. บริการสำเนาเอกสารด้วยการถ่ายเอกสาร	4.06	0.81	มาก
ภาพรวม	4.02	0.86	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติด้านบริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บริการสารสนเทศมีความพอเพียง เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านหน้าจอเดียว (Single Search) ทางออนไลน์ ($\bar{X}=4.19$) รองลงมา คือ บริการเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลผ่านเว็บไซต์ และบริการฐานข้อมูลออนไลน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, $\bar{X}=4.12$) ตามลำดับ สำหรับบริการข่าวสารของหอสมุดแห่งชาติและสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ บริการสำเนาเอกสารด้วยการถ่ายเอกสาร บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Instagram Twitter YouTube และ Line official) และบริการนิทรรศการออนไลน์ อยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X}=4.09$, $\bar{X}=4.06$, $\bar{X}=4.05$ และ $\bar{X}=4.01$) บริการจัดทำสำเนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล ($\bar{X}=3.98$) และในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=3.96$) ได้แก่

Content online บริการเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) บริการเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) ส่วนบริการกำหนดข้อมูลทางบรรณานุกรม (CIP) NLT Library Application และ VDO on demand อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$, $\bar{X}=3.90$, $\bar{X}=3.88$)

3.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. พื้นที่ Smart Library	4.17	0.74	มาก
2. WIFI Internet และปลั๊กไฟ	3.99	0.96	มาก
3. บริการคอมพิวเตอร์สำหรับใช้อินเทอร์เน็ต	4.02	0.87	มาก
4. ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของหอสมุดแห่งชาติ ในชั้นต่าง ๆ ชัดเจน	4.16	0.80	มาก
5. พื้นที่สำหรับเด็กและเยาวชน	4.11	0.82	มาก
6. ระบบนำทางอัจฉริยะภายในหอสมุดแห่งชาติ	4.03	0.84	มาก
7. ระบบวิดีโอคอล การสนทนาผ่านวิดีโอคอล บริการสอบถาม ส่วนต่าง ๆ ภายในหอสมุดแห่งชาติ	3.89	0.91	มาก
8. ล็อกเกอร์อัจฉริยะ ระบบฝากอัตโนมัติของตัวเองตนเอง	4.03	0.86	มาก
9. อารยสถาปัตย์ (Universal Design) ลิฟต์สำหรับผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย ได้แก่ ทางลาด ขึ้นลง ลิฟต์สำหรับรถเข็นวีลแชร์ และลิฟต์มีเสียงแจ้งบอกชั้น	4.18	0.77	มาก
ภาพรวม	4.06	0.84	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ลิฟต์สำหรับผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุ และผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย ได้แก่ ทางลาดขึ้นลง ลิฟต์สำหรับรถเข็นวีลแชร์ และลิฟต์มีเสียงแจ้งบอกชั้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) รองลงมาคือ พื้นที่ Smart Library และ ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของหอสมุดแห่งชาติในชั้นต่าง ๆ ชัดเจน อยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X}=4.17$, $\bar{X}=4.16$) สำหรับระบบนำทางอัจฉริยะภายในหอสมุดแห่งชาติ และล็อกเกอร์อัจฉริยะ ระบบฝากอัตโนมัติของตัวเองตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) ส่วน บริการคอมพิวเตอร์สำหรับใช้อินเทอร์เน็ต WIFI Internet และปลั๊กไฟ และระบบวิดีโอคอล การสนทนาผ่านวิดีโอคอล บริการสอบถามส่วนต่าง ๆ ภายในหอสมุดแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, $\bar{X}=3.99$, $\bar{X}=3.89$) ตามลำดับ

3.4 ด้านผู้ให้บริการ

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านผู้ให้บริการ

รายการ	ผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านผู้ให้บริการ			
1. ความเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.26	0.75	มาก
2. ความสุภาพอ่อนโยนและมีจิตบริการ (Service Mind)	4.27	0.74	มาก
3. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.24	0.72	มาก
4. ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้	4.27	0.74	มาก
5. ทักษะด้านภาษาและการสื่อสารกับผู้ใช้	4.23	0.73	มาก
6. ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ	4.25	0.73	มาก
ภาพรวม	4.25	0.74	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความสุภาพอ่อนโยนและมีจิตบริการ (Service Mind) และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$) รองลงมา คือ ความเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$) ส่วนความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และทักษะด้านภาษาและการสื่อสารกับผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$, $\bar{X}=4.24$, $\bar{X}=4.23$) ตามลำดับ

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

รายการ	ผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ			
1. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Instagram Twitter YouTube และ Line official)	4.10	0.79	มาก
2. เว็บไซต์มีความทันสมัย มีระบบนำทางที่สะดวก และใช้งานง่าย สามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติได้อย่างรวดเร็ว	4.11	0.79	มาก
3. จัดนิทรรศการหมุนเวียนอย่างต่อเนื่องภายในพื้นที่หอสมุดแห่งชาติและทางออนไลน์	4.13	0.77	มาก
4. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง	4.10	0.76	มาก
5. จัดโครงการ กิจกรรม และฝึกอบรมในรูปแบบ Onsite และ Online	4.02	0.84	มาก
6. การสร้างและบริการสื่อดิจิทัลในรูปแบบ Onsite และ Online	4.03	0.85	มาก
ภาพรวม	4.08	0.80	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการจัดนิทรรศการหมุนเวียนอย่างต่อเนื่องภายในพื้นที่หอสมุดแห่งชาติและทางออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$) รองลงมา คือ เว็บไซต์มีความทันสมัย มีระบบนำทางที่สะดวก และใช้งานง่าย สามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=4.11$) ส่วนประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Instagram Twitter YouTube และ Line official) และจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) สำหรับการสร้างและบริการสื่อดิจิทัลในรูปแบบ Onsite และ Online จัดโครงการ กิจกรรมและฝึกอบรมในรูปแบบ Onsite และ Online ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, $\bar{X}=4.02$) ตามลำดับ

3.6 สรุปภาพรวมความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

ตารางที่ 14 สรุปความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

รายการ	ผู้ให้บริการหอสมุดแห่งชาติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ความพอเพียง เหมาะสม)	4.12	0.78	มาก
2. ด้านบริการสารสนเทศ (ความเหมาะสม ความพึงพอใจ)	4.02	0.86	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	0.84	มาก
4. ด้านผู้ให้บริการ	4.25	0.74	มาก
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ	4.08	0.80	มาก
ภาพรวม	4.11	0.80	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า สรุปความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.25$) รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=4.12$) ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ ($\bar{X}=4.08$) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.06$) และ ด้านบริการสารสนเทศ ($\bar{X}=4.02$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีผลการพัฒนารูปแบบ ดังนี้

3.1 ผลการร่างรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีผลการพัฒนารูปแบบดังนี้ โดยการนำผลจากข้อค้นพบด้านสภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และข้อค้นพบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติจากผลข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ และผลข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติจากผลข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ มาทำการประมวลผลเพื่อพัฒนาเป็นร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ได้ส่วนประกอบและรายละเอียดของร่างรูปแบบ จำแนกได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) ด้านบริการสารสนเทศ
- 3) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านผู้ให้บริการ
- 5) ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

3.1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีรายละเอียดการร่างรูปแบบ ดังนี้

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	การวิจัยเชิงคุณภาพ		การวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพการให้บริการ	ปัญหาและอุปสรรค	
1. นโยบายและ การวางแผนการจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ	1. มีนโยบายและแนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจากพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน 5) ได้รับบริจาค โดยเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแต่ละปีงบประมาณ 2. นโยบายจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติดังกล่าวไม่ชัดเจนเป็นรูปธรรม 3. นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจำเป็นต้องสอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของผู้ใช้ในปัจจุบันเพื่อหาพันธมิตรครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้หลักของชาติ และยกระดับให้เป็นสังคมแห่งชาติเรียนรู้ตลอดชีวิต	1. ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชา ไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ 2. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่มีนโยบายที่ชัดเจนด้านการสำรวจความต้องการ 3. กระบวนการจัดการบริหารทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ทำให้การเข้าถึงเนื้อหาของผู้ใช้ล่าช้า ไม่ทันการณ์ ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ 4. รายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในฐานข้อมูลไม่ตรงกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จริงภายในหอสมุดแห่งชาติ 5. ทรัพยากรสารสนเทศบางส่วนขาด เก่า ไม่เหมาะสมในการนำมาให้บริการ	

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)

ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
2. การสำรวจและศึกษา ความต้องการของผู้ใช้ พฤติกรรมของผู้ใช้	1. การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้เป็นลักษณะไม่เป็นทางการ 2. ควรมีการทำศึกษาวิจัยในการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ 3. ควรกำหนดการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ให้เป็นนโยบายของหอสมุดแห่งชาติ เป็นนโยบายหลักขององค์กร	1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่มีนโยบายที่ชัดเจนด้านการสำรวจความต้องการ 2. ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชาไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	1. ครรมีทรัพยากรสารสนเทศ ให้บริการแบบออนไลน์มากขึ้น และมีบริการออนไลน์มากขึ้น

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)

ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
3. ทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีปริมาณเพียงพอกับ ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	1. หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดของประเทศ แต่ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย บางประเภทยังไม่ครบถ้วนความต้องการ และไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ 2. หอสมุดแห่งชาติขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตโดยหน่วยงานสถาบันอุดมศึกษา เช่น วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เอกสาร ตำรา เป็นต้น และควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านให้ครอบคลุมทั้งหมด เช่น ทางด้านดนตรี ทางด้านศิลปกรรม เป็นต้น 3. หอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามพระราชบัญญัติจดทะเบียนการค้า ๒๕๕๐ ตามมติคณะรัฐมนตรี การแลกเปลี่ยนแต่การดำเนินการออกให้บริการไม่ทันกับความต้องการของผู้ใช้	1. ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชาไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ 2. กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอตามมาตรฐาน ทำให้การเข้าถึงเนื้อหาของผู้ใช้ล่าช้า ไม่ทันการณ์ ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศมีความพอเพียงเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ประเมินค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ราชกิจจานุเบกษา หนังสือนานาชาติ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเช่นกันในระดับมาก คือ ประเภทสื่อดิจิทัลผลิตขึ้นเอง ได้แก่ เอกสาร โบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า ภาพถ่าย แผนที่ เอกสาร คู่มือจดหมายข่าว ข่าวประชาสัมพันธ์ และประเภทสื่อดิจิทัลหาและได้รับ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-book, E-journal, E-magazine) และฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับประเภทเอกสารโบราณ ได้แก่ จารึก คัมภีร์โบราณ หนังสือสมุดไทยและประเภทสื่อสตรีตทัศน์ ได้แก่ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ภาพนิ่งแผนที่ แผนที่เสียง วีดิทัศน์ โน้ตเพลง แผ่นเสียง ซีดี ดีวีดี อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)

ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
4. หอสมุดแห่งชาติมี ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ทันสมัยและมี คุณภาพ	1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 2. ทรัพยากรสารสนเทศจึงมีคุณภาพ หอสมุดแห่งชาติมีแนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีการสำรวจและผ่านการประเมินคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 3. หอสมุดแห่งชาติได้จัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความวิชาการ ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ และห้องสมุดดิจิทัลที่ได้คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพไว้ให้บริการออนไลน์ 4. หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ แต่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	1. ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชาไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ 2. รายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในฐานข้อมูลไม่ตรงกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จริงภายในหอสมุดแห่งชาติ 3. ทรัพยากรสารสนเทศบางส่วนขาดเก่า ไม่เหมาะสมในการนำมาให้บริการ	ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติด้านทรัพยากรสารสนเทศทรัพยากรมีความพอเพียง เหมาะสม (ทันสมัยและมีคุณภาพ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ประเภทย่อยสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์ ราชกิจจานุเบกษา หนังสือ นานาชาติ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในระดับมาก คือประเภทสิ่งดิจิทัลที่ผลิตขึ้นเอง ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า ภาพถ่าย แผนที่ เอกสาร คู่มือจดหมายข่าว ข่าวประชาสัมพันธ์ และประเภทดิจิทัลจัดหาและได้รับ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-book, E-journal, E-magazine) และฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น สำหรับประเภทเอกสารโบราณ ได้แก่ จารึก คัมภีร์ใบลาน หนังสือสมุดไทย และประเภทสื่อสตัทส์ ได้แก่ ไมโครฟิล์ม ไมโครพีช ภาพนิ่ง แผนที่ แถบบันทึกเสียง วีดิทัศน์ โน้ตเพลง แผ่นเสียง ซีดี ซีดีรอม ดีวีดี อยู่ในระดับมากเช่นกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ต่อ)

ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
5. หอสมุดแห่งชาติมี ทรัพยากรสารสนเทศ ที่หลากหลายประเภท	1. หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศ ที่หลากหลายประเภท เนื่องจากตามภารกิจหน้าที่ ของหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามนโยบาย และแนวทางการจัดหา 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับ จากพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ.2550 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการ แลกเปลี่ยน และ 5) ได้รับบริจาค 2. หอสมุดแห่งชาติมีการจัดหา รวบรวมและ จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศตั้งแต่อดีตถึง ปัจจุบัน ได้แก่ เอกสารโบราณ ต้นฉบับ ตัวเขียน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อดิจิทัลที่เกิดขึ้น ใหม่ ๆ 3. หอสมุดแห่งชาติมีการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรสารสนเทศ ดิจิทัลที่ครอบคลุมหลากหลายประเภท 4. หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ หลากหลายประเภท แต่ไม่เพียงพอกับ ผู้ใช้บริการที่หลากหลาย	1. ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและ บางเนื้อหาสาขาวิชาไม่เพียงพอและ ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ 2. รายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ใน ฐานข้อมูลไม่ตรงกับทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีอยู่จริงภายในหอสมุดแห่งชาติ	ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ สารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติด้านทรัพยากร สารสนเทศ ทรัพยากรมีความพอเพียง เหมาะสม (หลากหลายประเภท) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับ มาก คือ ประเภทย่อยสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ราชกิจจานุเบกษา หนังสือ นานาชาติ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในระดับ มาก คือประเภทสื่อดิจิทัลผลิตขึ้นเอง ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า ภาพถ่าย แผนที่ เอกสาร คู่มือ จดหมายข่าว ข่าวประชาสัมพันธ์ และ ประเภ สื่อดิจิทัลจัดหาและได้รับ ได้แก่ ทรัพยากร สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-book, E-journal, E-magazine) และฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น สำหรับประเภทเอกสารโบราณ ได้แก่ จารึก คัมภีร์ ใบลาน หนังสือสมุดไทย และประเภทสื่อสตัทพ์ ได้แก่ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ภาพนิ่ง แผนที่ แยก บันทึกเสียง วิดีทัศน์ โน้ตเพลง แผ่นเสียง ซีดี ซีดีรอม ดีวีดี อยู่ในระดับมากขึ้นตามลำดับ

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้สามารถประมวลผลเป็นร่างรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้ 5 ส่วนประกอบ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีส่วนประกอบ ได้แก่

(1) นโยบายและการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย

(1.1) กำหนดนโยบายการจัดหาและการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นนโยบายหลัก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม ด้านงบประมาณ ด้านการให้บริการ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

(1.2) นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจำเป็นต้องให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เนื้อหาทันสมัย ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท และเพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้หลักของชาติ และยกระดับให้เป็นสังคม แห่งชาติเรียนรู้ตลอดชีวิต

(2) การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

(2.1) มีการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ ครอบคลุมทุกเนื้อหาวิชา ครอบคลุมการให้บริการผู้ใช้บริการทุกช่วงวัย ทุกประเภท

(2.2) ควรกำหนดการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการให้เป็น นโยบาย ของหอสมุดแห่งชาติ เป็นนโยบายหลักขององค์กร

(3) ทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอ ทันการณ์ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

(3.1) มีกระบวนการจัดการบริหารทรัพยากรสารสนเทศตามหลักมาตรฐานวิชาการ ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว ทันการณ์ สำหรับการนำไปใช้

(3.2) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชาให้เพียงพอและ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

(4) หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ ประกอบด้วย

(4.1) มีการตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลให้ถูกต้อง ตรงกับรายการ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จริงเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลถูกต้อง และมีรายการสำหรับการให้บริการ

(4.2) ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ เนื่องจากได้รับสิ่งพิมพ์ตามพระราชบัญญัติ จัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550

(4.3) มีแนวการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีการสำรวจและผ่านการประเมินคุณภาพ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

(4.4) มีการจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสารหนังสือพิมพ์ บทความ วิชาการ ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ และห้องสมุดดิจิทัลที่ได้คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพให้บริการ ออนไลน์

(5) หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท ประกอบด้วย

(5.1) ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท เนื่องจากตามภารกิจหน้าที่ของหอสมุด แห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามนโยบายและแนวทางการจัดหา 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจากพระราชบัญญัติ

จดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน และ 5) ได้รับบริจาค

(5.2) มีการจัดหา รวบรวม และจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกเนื้อหาสาขาวิชา มีหลากหลายประเภท มีทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลผลิตขึ้นเอง ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า ภาพถ่าย แผนที่ เอกสาร คู่มือ จดหมายข่าว ข่าวประชาสัมพันธ์

(5.3) มีทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลครอบคลุมหลากหลายประเภทที่ได้จัดหาและได้รับ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-book, E-journal, E-magazine) และฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ และตอบสนองกับผู้ใช้ในปัจจุบัน

3.1.2 ด้านบริการสารสนเทศ มีรายละเอียดการร่างรูปแบบ ดังนี้

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านบริการสารสนเทศ

ด้านบริการสารสนเทศ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
1. นโยบายและแนวทางการให้บริการ	1. มีนโยบายและแนวทางการให้บริการ โดยภาพรวมยังไม่มีความชัดเจนในการให้บริการที่เป็นรูปธรรม มีนโยบายที่ออกมาในลักษณะภารกิจของกลุ่มบริการทรัพยากรสารสนเทศ 2. มีแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับช่วงวัยและความต้องการของผู้ใช้แต่ละระดับ 3. มีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งแบบทางกายภาพ (รูปเล่ม) และสารสนเทศดิจิทัล ให้บริการรูปแบบแบบออนไลน์ 4. ปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย และรวดเร็ว สามารถค้นหาข้อมูลหนังสือได้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค	1. หอสมุดแห่งชาติไม่มีนโยบายการให้บริการเชิงรุก ไม่มีการวางแผนและศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริหารของหอสมุดแห่งชาติ และไม่มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมกับบริบทของหอสมุดแห่งชาติ	

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านบริการสารสนเทศ (ต่อ)

ด้านบริการสารสนเทศ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
2. การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	1. มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัยสำหรับการบริการผู้ใช้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างสะดวกรวดเร็ว 2. มีการจัดพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง 3. ต้องมีการจัดทำเนื้อหาที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการ 4. การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ยังไม่ครอบคลุมผู้ใช้ทั้งหมด	1. ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จำนวนมหาศาล แต่ไม่ครอบคลุมการให้บริการครบทุกประเภทเนื้อหาและทุกกลุ่มระดับผู้ใช้บริการ 2. หอสมุดแห่งชาติไม่มีนโยบายการให้บริการเชิงรุก ไม่มีการวางแผนและศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการของหอสมุดแห่งชาติ และไม่มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมกับบริบทของหอสมุดแห่งชาติ 3. ผู้ให้บริการแต่ละคนมีความรู้ประสบการณ์และวุฒิภาวะไม่เท่ากัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ไม่เท่ากัน และไม่สม่ำเสมอในทุกส่วน	ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติด้านบริการสารสนเทศ (การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ) 1. การใช้บริการผ่านระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านหน้าจอเดียว 2. บริการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล บริการฐานข้อมูลออนไลน์ 3. บริการตอบคำถามและช่วยยืมคืนคว่าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Instagram Twitter YouTube และ Line Official) 4. บริการตอบคำถามและช่วยยืมคืนคว่าโทรศัพท์ บริการตอบคำถามและช่วยยืมคืนคว่าผ่านวีดิโอ 5. ระบบบริการ e-Service สำหรับให้บริการเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ 6. Smart Library 7. บริการ NLT แอปพลิเคชันของหอสมุดแห่งชาติ 8. บริการสำเนาเอกสารด้วยการถ่ายภาพเอกสาร และสำเนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านบริการสารสนเทศ (ต่อ)

ด้านบริการสารสนเทศ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
3. การจัดทำข้อตกลงในการให้บริการ ในการให้บริการ	1. มีการจัดทำข้อตกลงในการให้บริการ จะมีการกำหนดอยู่ในกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงและแนวทางในการให้บริการในภาพรวม 2. มีการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการใช้บริการแต่ละส่วนหรือแต่ละห้อง ที่ให้บริการ เนื่องจากรูปแบบการให้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่จะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวม 3. ระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการยังมีความชัดเจน ซึ่งทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ให้บริการไม่เป็นที่ทิศทางเดียวกัน	1. กฎและระเบียบในการให้บริการมีความเข้มงวด ยุ่งยาก หลายขั้นตอน และมีข้อจำกัดมากเกินไป ส่งผลต่อการที่ผู้ใช้บริการ	

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านบริการสารสนเทศ (ต่อ)

ด้านการบริการสารสนเทศ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
4. บริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้	1. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการให้บริการออนไลน์ที่เข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ 2. การใช้เทคโนโลยีและระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในการบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ 3. การสร้างสื่อเนื้อหาต่าง ๆ และกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line Official Twitter Instagram YouTube และ Spotify 4. หอสมุดแห่งชาติไม่เน้นบริการเชิงรุก แต่เป็นลักษณะการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ	1. หอสมุดแห่งชาติไม่มีนโยบายการให้บริการเชิงรุก ไม่มีการวางแผนและศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการของหอสมุดแห่งชาติ และไม่มีการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมกับบริบทของหอสมุดแห่งชาติ	ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านบริการสารสนเทศ (บริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้) 1. บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าผ่านเว็บไซต์ 2. บริการผ่านระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านหน้าจอเดียว 3. บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 4. บริการ Smart Library 5. บริการ NLT Library แอปพลิเคชันของหอสมุดแห่งชาติ

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านบริการสารสนเทศ (ต่อ)

ด้านการสารสนเทศ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
5. นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ	1. นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้ผู้ใช้มีความสะดวก รวดเร็วและง่ายในการเข้าถึงข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติ 2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในระบบสืบค้นต่าง ๆ ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ 3. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชันที่มีความทันสมัย สวยงาม ดึงดูดให้ผู้ใช้เข้ามาใช้งาน 4. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ออกแบบส่วนประสานผู้ใช้ในระบบต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการศึกษาให้อ่องแท้ เนื่องจากบางระบบอาจมีปัญหาในการใช้งาน	1. หอสมุดแห่งชาติไม่มีนโยบาย การให้บริการเชิงรุก ไม่มีการวางแผน และศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริหารจัดการของหอสมุดแห่งชาติ และไม่มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัลเพื่อนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมกับบริบทของหอสมุดแห่งชาติ	ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านบริการสารสนเทศ (นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ) 1. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านหน้าจอเดียว (Single Search) ทางออนไลน์ 2. บริการเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลผ่านเว็บไซต์ 3. บริการข่าวสารของหอสมุดแห่งชาติและสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ 4. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Instagram Twitter, YouTube และ Line official)

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านบริการสารสนเทศ ทำให้สามารถประมวลผลเป็นร่างรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ด้านบริการสารสนเทศ ได้ 5 ส่วนประกอบ ดังนี้

ด้านบริการสารสนเทศ มีส่วนประกอบ ได้แก่

(1) กำหนดนโยบายและวางแผนการให้บริการเชิงรุก ประกอบด้วย

(1.1) ควรกำหนดนโยบายการให้บริการเชิงรุกเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เพื่อให้มีความชัดเจนแผนงานหรือแผนการดำเนินงานในการให้บริการเชิงรุกและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพที่ดี และผลลัพธ์ตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่วางไว้

(1.2) มีแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการเชิงรุกที่เหมาะสมให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับช่วงวัยและความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับ

(1.3) มีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทางกายภาพ (รูปเล่ม) และทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลให้บริการรูปแบบออฟไลน์และแบบออนไลน์

(1.4) พัฒนาระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย และรวดเร็ว สามารถค้นหาครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดหรือทุกฐานข้อมูลผ่านหน้าจอเดียว

(2) การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

(2.1) มีการศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริหารของหอสมุดแห่งชาติ

(2.2) มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่เหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมแต่ละช่วงวัยและตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับ

(2.3) มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัย สำหรับการบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างง่าย สะดวกรวดเร็ว ทันการณ์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

(2.4) มีการจัดทำเนื้อหาที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการ

(2.5) มีการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการทุกช่วงวัย ทุกระดับและทุกประเภท

(3) มีการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการที่ความเหมาะสม ประกอบด้วย

(3.1) มีการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการที่ความเหมาะสม ช่วยให้ผู้บริการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน โดยมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวมในคราวเดียวกัน

(3.2) การจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการโดยภาพรวม และแยกระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงแต่ละส่วนหรือแต่ละห้องที่ให้บริการ เนื่องจากรูปแบบการให้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่จะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวม

(4) มีการจัดบริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

(4.1) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการให้บริการออนไลน์ที่เข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ

(4.2) การใช้เทคโนโลยีและระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในการบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

(4.3) การสร้างสื่อเนื้อหาต่าง ๆ และกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube และ Spotify เป็นต้น

(4.4) จัดบริการตอบคำถามและช่วยกันคว่ำผ่านเว็บไซต์ และผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, Line, Twitter, Instagram เป็นต้น

(5) นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ ประกอบด้วย

(5.1) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้พัฒนาและออกแบบส่วนประสานผู้ใช้บริการเว็บไซต์ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในการเข้าถึงข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติ

(5.2) พัฒนาระบบสืบค้นโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI พัฒนาในส่วนการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface Design) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถโต้ตอบกับระบบสืบค้นได้ง่าย สะดวก ตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ

(5.3) นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย สวยงาม ดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้งาน

3.1.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดการร่ารูปแบบ ดังนี้

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอาคารสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
1. การจัดพื้นที่สำหรับ การเรียนรู้	1. การจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามความเหมาะสมตามลักษณะประเภททรัพยากรสารสนเทศและระดับผู้ใช้บริการเพื่อการตอบสนองผู้ใช้บริการที่เหมาะสม 2. ควรจัดพื้นที่การให้บริการตามความสนใจของผู้ใช้บริการ 3. มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้เพิ่มเติมสำหรับพื้นที่การเรียนรู้ที่เหมาะสม 4. ควรจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกช่วงวัย จัดเป็นรูปแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว	1. ไม่มีการจัดพื้นที่การเรียนรู้ตามกลุ่มระดับผู้ใช้ และตามช่วงวัย ไม่มีการออกแบบการบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล	ผลพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการด้านวัตถุประสงค์ มีดังนี้ ใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าและวิจัย รองลงมาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม เป็นสถานที่นั่งอ่านหนังสือ/ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อหาข้อมูลข่าวสารทันสมัย เพื่อชมนิทรรศการ ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ประชุมทำงานกลุ่ม เพื่อนัดหมาย พบปะพูดคุย บริการพิเศษ (ISBN ISSN และจัดแจ้งการพิมพ์) และเพื่อวัตถุประสงค์ อื่นๆ เช่น มาชมหนังสือ หายากที่จัดแสดง สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ หาดูหลักฐานในชั้นศาล นั่งฟังข่าวสารในโทรศัพท์

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
2. สิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ	1. มีการจัดหาและจัดบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน สำหรับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ 2. จัดการบริการที่เป็นอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงอายุ เด็กและผู้บกพร่องทางร่างกาย และจัดพื้นที่ให้บริการรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน 3. การบริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านระบบ Single Search เป็นทางเลือกความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้ในการสืบค้นที่สามารถสืบค้นทรัพยากรจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติผ่านหน้าจอเดียว 4. สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอให้เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมที่ดีเป็นมิตรกับผู้ใช้	1. ไม่มีการจัดพื้นที่การเรียนรู้ตามกลุ่มระดับผู้ใช้ และตามช่วงวัย ไม่มีการออกแบบการใช้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล 2. ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการอุปโภค ได้แก่เครื่องดื่ม อาหารเช้า กาแฟ ร้านอาหาร 3. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต WIFI ปลั๊กไฟ พื้นที่เฉพาะกลุ่ม Co-working ไม่เพียงพอ แบ่งแยกพื้นที่ไม่ชัดเจน 4. สถานที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการไม่เพียงพอ	ผลการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังนี้ ผู้ให้บริการพึงพอใจรายการสถาปัตยกรรม (Universal Design) ลิฟต์สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย ได้แก่ ทางลาดขึ้นลง ลิฟต์สำหรับรถเข็นวีลแชร์ และลิฟต์มีเสียงแจ้งบอกชั้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก รองลงมาคือ พื้นที่ Smart Library และ ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของหอสมุดแห่งชาติในชั้นต่าง ๆ ชัดเจนอยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับระบบนำทางอัจฉริยะภายในหอสมุดแห่งชาติ และสื่อเอกออร์อัจฉริยะ ระบบฝากอัตโนมัติของด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในระดับมาก ส่วนบริการคอมพิวเตอร์สำหรับใช้อินเทอร์เน็ต WIFI Internet และปลั๊กไฟ และระบบวีดิโอคอล การสนทนาผ่านวีดิโอคอล บริการสอบถาม ส่วนต่าง ๆ ภายในหอสมุดแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
3. การเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวก	1. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าให้บริการฐานข้อมูลระบบสืบค้น ฐานข้อมูลเฉพาะและพัฒนาแอปพลิเคชัน หนังสือนเสียง หนังสือนดิจิทัล บริการทางช่องทางสื่อสารคมนาคมออนไลน์ต่าง ๆ 2. มีนโยบายและแผนการนำเทคโนโลยีระบบ RFID มาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และช่วยในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ และมีการวางแผนนำระบบปัญญาประดิษฐ์ระบบเชี่ยวชาญ (AI AR) มาใช้ในการบริการของหอสมุดแห่งชาติ 3. มีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดหาและพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการใช้บริการของประชาชน และการวางแผนด้านทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกสถานที่ 4. ควรมีการสำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวก	1. ไม่มีการจัดพื้นที่การเรียนรู้ตามกลุ่มระดับผู้ใช้ และตามช่วงวัย ไม่มี การออกแบบการบริการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล 2. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต WIFI ปลั๊กไฟ และพื้นที่เฉพาะกลุ่ม Co-working ไม่เพียงพอแบ่งแยกพื้นที่ไม่ชัดเจน 3. ขาดแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ แผนพัฒนาหอสมุดแห่งชาติที่มี การบูรณาการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ขับเคลื่อนการบริการในระยะยาว รวมทั้งแผนการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ	ผลการเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังนี้ ผู้ใช้บริการพึงพอใจอาคารสถาปัตยกรรม (Universal Design) ลิฟต์สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย ได้แก่ ทางลาด ขึ้นลง ลิฟต์สำหรับรถเข็นวีลแชร์ และลิฟต์มีเสียงแจ้งบอกชั้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก รองลงมาคือ พื้นที่ Smart Library และป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของหอสมุดแห่งชาติในชั้นต่าง ๆ ชัดเจน อยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับระบบนำทางอัจฉริยะภายในหอสมุดแห่งชาติ และสื่อเอกออร์จันไรซ์ ระบบฝากอัตโนมัติของด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมาก ส่วนบริการคอมพิวเตอร์สำหรับใช้อินเทอร์เน็ต WIFI Internet และปลั๊กไฟ และระบบวีดีโอคอล การสนทนาผ่านวีดีโอคอล บริการสอบถามส่วนต่าง ๆ ภายในหอสมุดแห่งชาติอยู่ในระดับมาก

ด้านอาคารสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
	ความสะดวกอื่นๆ ที่รองรับการใช้งาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และนำมาปรับใช้กับการบริการ ของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง		

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
4. การออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Library)	1. สถานที่ที่เป็นระบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้กระจกกรอบอาคารโดยเป็น การใช้แสงสว่างจากธรรมชาติเพื่อเป็นการลดใช้พลังงานไฟฟ้า 2. การออกแบบพื้นที่การอ่านที่มีแสงสว่างส่องถึงอย่างเพียงพอ ช่วยลดแสงสว่างจากการใช้ไฟฟ้า 3. ควรมีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบเพื่อให้แสงสว่างเข้า มีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิบริเวณหอสมุดแห่งชาติที่เป็นพื้นที่สีเขียว	1. ไม่มีการจัดพื้นที่การเรียนรู้ตามกลุ่มระดับผู้ใช้ และตามช่วงวัย ไม่มีการออกแบบการบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมที่ดี 2. หอสมุดแห่งชาติยังไม่ได้ออกแบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ยังไม่มีนโยบายแผนงานในการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การสร้างห้องสมุดสีเขียวอย่างจริงจังหรือชัดเจน	

จากตารางที่ 17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ทำให้สามารถประมวลผลเป็นร่างรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกได้ 4 ส่วนประกอบ ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีส่วนประกอบ ได้แก่

(1) มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้สำหรับผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

(1.1) การออกแบบและจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามความเหมาะสมตามลักษณะประเภททรัพยากรสารสนเทศและตามระดับกลุ่มผู้ใช้บริการและตามช่วงวัย เพื่อการตอบสนองการให้บริการที่เหมาะสม สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน

(1.2) มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้เพิ่มเติม สำหรับการพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล

(2) สิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย

(2.1) จัดบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปโภคและบริโภค สำหรับการให้บริการผู้ใช้บริการ ไปรษณีย์ของอุปโภค ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต WIFI ปลั๊กไฟ ล็อกเกอร์ ระบบฝากอัตโนมัติของด้วยตนเอง พื้นที่เฉพาะกลุ่ม Co-working เป็นต้น สิ่งของบริโภค ได้แก่ เครื่องดื่ม ร้านเครื่องดื่ม กาแฟ ร้านอาหาร

(2.2) จัดการบริการที่เป็นอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงอายุ เด็กและผู้บกพร่องทางร่างกายและจัดพื้นที่ให้บริการรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน

(2.3) การบริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านระบบ Single Search เป็นทางเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการในการสืบค้นที่สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติผ่านหน้าจอเดียว

(2.4) จัดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอให้เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมที่ดีเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ

(3) เตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

(3.1) นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ได้แก่ระบบสืบค้นผ่านหน้าจอเดียว ฐานข้อมูลเฉพาะด้าน และพัฒนาแอปพลิเคชัน หนังสือเสียง หนังสือดิจิทัล บริการทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ

(3.2) มีนโยบายและการวางแผนนำเทคโนโลยีระบบ FRID มาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและช่วยในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ และนำระบบปัญญาประดิษฐ์และระบบเชี่ยวชาญ (AI AR) มาใช้ในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่

(3.3) มีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดหาและพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการใช้บริการของประชาชน และการวางแผนด้านทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกสถานที่ทุกเวลา

(3.4) มีการสำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนำมาปรับใช้กับการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

(4) การออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Library) ประกอบด้วย

(4.1) มีนโยบายและแผนงานในการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
การสร้างห้องสมุดสีเขียว (Green Library)

(4.2) มีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบเพื่อให้แสงสว่างเข้า
มีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ

3.1.4 ด้านผู้ให้บริการ มีรายละเอียดการระบุแบบ ดังนี้

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
1. สมรรถนะในการให้บริการ สารสนเทศ (ความรู้ความสามารถในการให้บริการ)	1. มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์ และมีประสบการณ์ในการทำงานให้บริการผู้ใช้ 2. มีความรู้ความสามารถในการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ 3. มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ให้บริการ การจัดการ รวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงสุด 4. มีความรู้รอบตัว รวมถึงรู้ข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากประชาชนสัมพันธ์ต้องเจอคำถามหลากหลายจากผู้ใช้บริการ การมีความรู้ในส่วนนี้จะสามารถช่วยตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาผู้ให้บริการได้ 5. มีประสบการณ์ในการทำงานและ การให้บริการของบุคลากรจะช่วยให้มีการให้บริการได้ดีและมีความเหมาะสม	1. ขาดความรู้ ทักษะและเทคโนโลยีในการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ 2. ขาดความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ทำให้บางครั้งอาจมีปัญหาด้านการให้บริการ	ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ความสุภาพอ่อนโยน และมีจิตบริการ (Service Mind) และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้นั้น ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ในระดับมาก รองลงมา คือ ความเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และทักษะด้านภาษาและการสื่อสารกับผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านผู้ให้บริการ (ต่อ)

ด้านผู้ให้บริการ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
2. สมรรถนะในการให้บริการ สารสนเทศ (ทักษะในการให้บริการ)	1. มีทักษะในการให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูล ส่งผลต่อการให้บริการสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 2. มีทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี สำหรับช่วยเหลือและให้บริการการศึกษา ค้นคว้า ข้อมูล 3. มีทักษะด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ 4. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะที่ดี ส่งผลให้การให้บริการผู้ใช้เกิดความราบรื่น 5. ทักษะการให้บริการโดยมีใจรัก มีความตั้งใจ ความเต็มใจในการให้บริการ จะส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก	1. ขาดความรู้ ทักษะและเทคนิค การให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ใน การให้บริการ 2. ขาดวุฒิภาวะ ความมีใจรัก ความมุ่งมั่น กระตือรือร้นและความอดทนในการให้บริการ และขาดทักษะ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีในการให้บริการ	ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ความสุภาพอ่อนโยน และมีจิตบริการ (Service Mind) และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ในระดับมาก รองลงมา คือ ความเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ความรู้ ความสามารถในการช่วยเหลือผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และทักษะด้านภาษาและการสื่อสารกับผู้ใช้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านผู้ให้บริการ (ต่อ)

ด้านผู้ให้บริการ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
3. การจัดการ ความสัมพันธ์และ การแก้ไขปัญหาให้กับ ผู้ใช้	1. ผู้ให้บริการมีจิตนาการให้บริการที่ดี (Service Mind) การให้บริการที่มีคุณภาพ และใส่ใจในการบริการผู้ใช้ 2. ผู้ให้บริการมีการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ที่ยุ่งยาก ซับซ้อนและแก้ปัญหาเฉพาะได้ดี 3. ความสำเร็จความพึงพอใจกับผู้ใช้ 4. ความสำเร็จความพึงพอใจกับผู้ใช้ 5. ความสำเร็จความพึงพอใจกับผู้ใช้	1. ขาดจิตนาการให้บริการที่ดีและขาดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ 2. ขาดวุฒิภาวะ ความมีใจรัก ความมุ่งมั่น กระตือรือร้นและความอดกลั้นในการให้บริการ และขาดทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีในการให้บริการ	ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ความสุภาพอ่อนโยน และมีจิตบริการ (Service Mind) และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ในระดับมาก รองลงมา คือ ความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วย ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และทักษะด้านภาษาและการสื่อสารกับผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านผู้ให้บริการ (ต่อ)

ด้านผู้ให้บริการ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
4. ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ทักษะด้านเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี 2. ทักษะการใช้สื่อ social media เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติเองมีช่องทางสื่อสารหรือเผยแพร่ความรู้ผู้ใช้สามารถติดตามข่าวสารหรือเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร 3. ทักษะด้านการใช้สมาร์ตโฟน และแอปพลิเคชัน หอสมุดแห่งชาติมีให้บริการทั้งเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน รวมถึงรองรับฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาต่างใช้สมาร์ตโฟน และต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ 4. ผู้ให้บริการควรมีบุคลากรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสูงขึ้น สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้ดีมากขึ้น 5. ผู้ให้บริการต้องมีการปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก โดยการศึกษาปฏิบัติหรือเข้าร่วมอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายในและภายนอกได้จัดขึ้น	1. ขาดความรู้ ทักษะ และเทคนิค การให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ การให้บริการ	ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ความสุภาพอ่อนโยน และมีจิตบริการ (Service Mind) และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ในระดับมาก รองลงมา คือ ความเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และทักษะด้านภาษาและการสื่อสารกับผู้ใช้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านผู้ให้บริการ (ต่อ)

ด้านผู้ให้บริการ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
5. ทักษะด้านภาษาที่สอง	1. มีทักษะด้านภาษาที่สองคือภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน สามารถให้บริการผู้ใช้ชาวต่างประเทศได้ระดับหนึ่ง 2. ผู้ให้บริการควรมีทักษะด้านภาษาที่สองคือภาษาอังกฤษในระดับดี สามารถให้บริการผู้ใช้ชาวต่างประเทศได้อย่างดี เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานระดับชาติ มีเครือข่ายการเป็นตัวแทนของประเทศในระดับนานาชาติด้านห้องสมุด 3. ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะภาษาที่สองนอกจากภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาจีน	1. ขาดทักษะในภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษ สำหรับการสื่อสารในงานให้บริการ	ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติด้านผู้ให้บริการ พบว่า ความสุภาพอ่อนโยน และมีจิตบริการ (Service Mind) และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ในระดับมาก รองลงมา คือ ความเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และทักษะด้านภาษาและการสื่อสารกับผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านผู้ให้บริการ ทำให้สามารถประมวลผลเป็นร่างรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านผู้ให้บริการได้ 4 ส่วนประกอบ ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีส่วนประกอบ ได้แก่

(1) สมรรถนะในการให้บริการสารสนเทศ ประกอบด้วย

(1.1) มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์และห้องสมุด และมีประสบการณ์ในงานการให้บริการผู้ให้บริการ

(1.2) มีความรู้รอบตัว รวมถึงรู้ข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากประชาสัมพันธ์ต้องเจอคำถามหลากหลายจากผู้ให้บริการ การมีความรู้ในส่วนนี้จะสามารถช่วยตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาผู้ให้บริการได้

(1.3) มีความรู้ ทักษะและเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ และมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด

(1.4) มีทักษะในการให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูล ส่งผลต่อการให้บริการสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ให้บริการ

(1.5) มีทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสำหรับช่วยเหลือและบริการการศึกษา ค้นคว้าข้อมูล

(1.6) มีทักษะด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ

(1.7) ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะที่ดี ส่งผลให้การให้บริการผู้ให้บริการเกิดความราบรื่น

(1.8) ทักษะการให้บริการ มีจิตบริการ มีใจรัก และมีความตั้งใจ ความเต็มใจในการให้บริการ จะส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

(2) การจัดการความสัมพันธ์และการแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

(2.1) ผู้ให้บริการมีจิตการให้บริการที่ดี (Service Mind) มีความสุภาพอ่อนโยน การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และใส่ใจในการบริการผู้ให้บริการ

(2.2) ผู้ให้บริการมีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ที่ยุ่งยาก ซับซ้อนและแก้ปัญหาเฉพาะได้ดี

(2.3) ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดี สร้างความเป็นมิตรกับผู้ให้บริการ

(2.4) ควรมีจิตวิทยาในการสื่อสารที่ดี วุฒิภาวะ ความมีใจรัก ความมุ่งมั่น กระตือรือร้นและความอดกลั้นในการให้บริการ

(2.5) ควรมีทักษะการสื่อสาร การประสานงาน การสร้างแรงจูงใจ และมีความประณีตประណที่ดี

(3) ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

(3.1) มีทักษะด้านเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

(3.2) มีทักษะการใช้เครื่องมือสื่อ social media สำหรับเป็นช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถติดตามข่าวสาร หรือเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

(3.3) มีทักษะด้านการใช้อุปกรณ์สื่อสารประเภทสมาร์ทโฟน และแอปพลิเคชัน เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีให้บริการทั้งเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน รวมถึงบอกรับฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาต่างใช้สมาร์ทโฟน และต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ

(3.4) ผู้ให้บริการควรมีบุคลากรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสูงขึ้นด้านการให้บริการสารสนเทศ สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้ดีมากขึ้น

(3.5) ผู้ให้บริการต้องมีการปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยี และเพิ่มทักษะและเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ โดยการฝึกปฏิบัติหรือเข้าร่วมอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายในและภายนอกได้จัดขึ้น

(4) ทักษะด้านภาษาที่สอง ประกอบด้วย

(4.1) มีทักษะด้านภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน สามารถให้บริการผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศได้ดีระดับหนึ่ง

(4.2) ผู้ให้บริการควรมีทักษะด้านภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษในระดับดี สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานระดับชาติ มีเครือข่ายการเป็นตัวแทนของประเทศในระดับนานาชาติด้านห้องสมุด

(4.3) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะภาษาที่สองนอกจากภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาจีน เกาหลี ญี่ปุ่น เป็นต้น

3.1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ มีรายละเอียดการร่างรูปแบบ ดังนี้
 ตารางที่ 19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
1. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการ	1. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ Facebook Instagram Twitter Line official YouTube และทางเว็บไซต์ 2. การสร้างสื่อเนื้อหาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบข้อความ รูปแบบเสียง รูปแบบวิดีโอ นิทรรศการออนไลน์ 3. ขาดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการบริการสารสนเทศที่หอสมุดแห่งชาติให้บริการ	1. ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการเชิงรุก 2. ขาดนโยบายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม 3. ขาดกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ 4. ผู้ใช้บริการบางระดับบางกลุ่มและบางช่วงวัย ไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ 5. การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการไปสู่ภายนอกยังไม่เพียงพอ	ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ติดต่อ การบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ พบว่า การจัดนิทรรศการหมุนเวียนอย่างต่อเนื่องภายในพื้นที่หอสมุดแห่งชาติและทางออนไลน์ มีในระดับมาก รองลงมา คือ เว็บไซต์มีความทันสมัย มีระบบนำทางที่สะดวกและใช้งานง่าย สามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติได้อย่างรวดเร็ว ส่วนประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Instagram Twitter YouTube และ Line official) และจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในระดับมาก สำหรับการสร้างและให้บริการสื่อดิจิทัลในรูปแบบ Onsite และ Online จัดโครงการ กิจกรรมและฝึกอบรมในรูปแบบ Onsite และ Online ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริม การใช้บริการ	ข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ		ผลการวิจัยเชิงปริมาณ
	สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	
2. ผู้ใช้บริการมี ปฏิสัมพันธ์กับหอสมุด แห่งชาติ	1. ผู้ใช้บริการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ โดยการใช้บริการภายในหอสมุดแห่งชาติ 2. ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติ ผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์และทางสื่อสังคมออนไลน์ 3. มีการให้บริการเชิงรุกทำให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับที่ดี 4. ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติช่องทางในสื่อสังคมออนไลน์ยังมีน้อย	1. ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการเชิงรุก 2. ขาดนโยบายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ 3. ขาดกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ 4. ผู้ใช้บริการบางระดับบางกลุ่มและบางช่วงวัย ไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ 5. การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการไปสู่ภายนอกยังไม่เพียงพอ	ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ พบว่า การจัดนิทรรศการหมุนเวียนอย่างต่อเนื่องภายในพื้นที่หอสมุดแห่งชาติและทางออนไลน์ มีในระดับมาก รองลงมา คือ เว็บไซต์มีความทันสมัย มีระบบนำทางที่สะดวก และใช้งานง่าย สามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติได้อย่างรวดเร็ว ส่วนประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Instagram Twitter YouTube และ Line official) และจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในระดับมาก สำหรับการสร้างและให้บริการสื่อดิจิทัลในรูปแบบ Onsite และ Online จัดโครงการ กิจกรรมและฝึกอบรมในรูปแบบ Onsite และ Online ในระดับมาก ตามลำดับ

จากตารางที่ 19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อค้นพบจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ ทำให้สามารถประมวลผลเป็นร่างรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ด้านผู้ให้บริการ ได้ 2 ส่วนประกอบ ดังนี้

ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ มีส่วนประกอบ ได้แก่

(1) กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการ ประกอบด้วย

(1.1) กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการบริการสารสนเทศที่หอสมุดแห่งชาติให้บริการ

(1.2) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ Facebook Instagram Twitter Line official YouTube และทางเว็บไซต์

(1.3) มีการสร้างสื่อเนื้อหาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบข้อความ รูปแบบเสียง รูปแบบวิดีโอ นิทรรศการออนไลน์ เป็นต้น

(1.4) มีการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการเชิงรุก

(1.5) มีกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

(2) ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย

(2.1) ผู้ใช้บริการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ โดยการเข้ามาใช้บริการภายในหอสมุดแห่งชาติ โดยการจัดนิทรรศการหมุนเวียน จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุด สร้างและบริการสื่อดิจิทัลในรูปแบบ Onsite และจัดโครงการกิจกรรมและฝึกอบรมในรูปแบบ Onsiteอย่างต่อเนื่อง ภายในพื้นที่หอสมุดแห่งชาติ

(2.2) ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์และทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Instagram Twitter, YouTube และ Line official)

(2.3) การให้บริการเชิงรุกทำให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับที่ดี

(2.4) ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติช่องทางในสื่อสังคมออนไลน์

บทที่ 5

การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการ ของหอสมุดแห่งชาติ

การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ได้จากข้อค้นพบด้านสภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และข้อค้นพบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติจากผลข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ และได้จากผลข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติจากผลข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ นำมาสังเคราะห์รูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติที่เหมาะสม จำแนกได้เป็น 6 ด้านและผล ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
2. ด้านบริการสารสนเทศ
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านผู้ให้บริการ
6. ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ
7. ผลการยืนยันรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

จากรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ตามภาพที่ 3 ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 นโยบายและการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย

1.1.1 กำหนดนโยบายการจัดหาและการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นนโยบายหลัก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม ด้านงบประมาณ ด้านการให้บริการ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

1.1.2 นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจำเป็นต้องให้สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เนื้อหาทันสมัย ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้หลักของชาติ และยกระดับให้เป็นสังคมแห่งชาติเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.2 การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

1.2.1 มีการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ ครอบคลุมทุกเนื้อหาวิชา ครอบคลุมการให้บริการผู้ใช้บริการทุกช่วงวัย ทุกประเภท

1.2.2 ควรมีการกำหนดการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ให้เป็นนโยบายของหอสมุดแห่งชาติ เป็นนโยบายหลักขององค์กร

1.3 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอ ทันการณ์และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

1.3.1 มีกระบวนการจัดการบริหารทรัพยากรสารสนเทศตามหลักมาตรฐานวิชาการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว ทันการณ์ สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1.3.2 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชาให้ครบถ้วนครอบคลุมทั่วถึงและเพียงพอตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ ประกอบด้วย

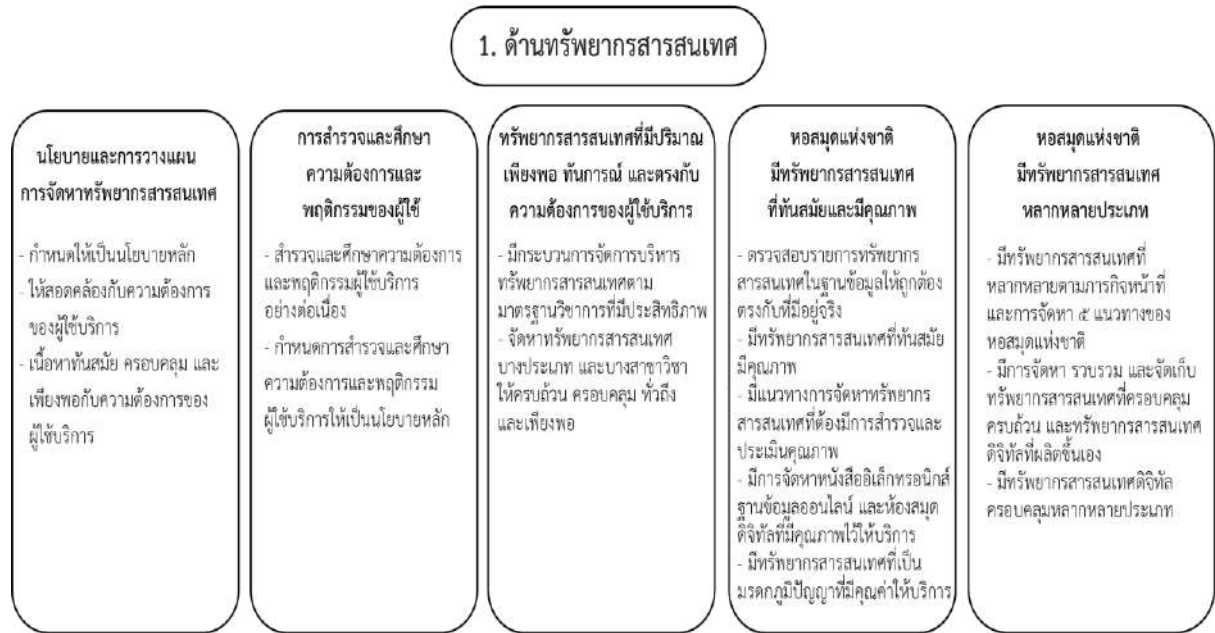
1.4.1 มีการตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลให้ถูกต้อง ตรงกับรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จริงเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลถูกต้อง และมีทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการให้บริการ

1.4.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ เนื่องจากได้รับสิ่งพิมพ์ตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550

1.4.3 มีแนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีการสำรวจและการประเมินคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4.4 มีการจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสารหนังสือพิมพ์ บทความวิชาการ ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ และห้องสมุดดิจิทัลที่ได้คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพให้บริการออนไลน์

1.4.5 มีทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นมรดกภูมิปัญญาที่มีคุณค่าและความสำคัญอย่างยิ่งของชาติ ให้บริการ ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า แผนที่ และภาพเก่า เป็นต้น



ภาพที่ 3 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1.5 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท ประกอบด้วย

1.5.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท เนื่องจากตามภารกิจหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามนโยบายและแนวทางการจัดหา 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจาก พรบ.จดแจ้งการพิมพ์ 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน และ 5) ได้รับบริจาค

1.5.2 มีการจัดหา รวบรวมและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมครบถ้วนทุกเนื้อหา สาขาวิชา มีหลากหลายประเภท มีทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่ผลิตขึ้นเอง ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า ภาพถ่าย แผนที่ เอกสาร คู่มือ จดหมายข่าว ข่าวประชาสัมพันธ์

1.5.3 มีทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลครอบคลุมหลากหลายทุกประเภทที่ได้จัดหาและได้รับ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine) และฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำและตอบสนองกับผู้ใช้ในปัจจุบัน

2. ด้านบริการสารสนเทศ

จากรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ตามภาพที่ 4 ในด้านบริการสารสนเทศได้แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 กำหนดนโยบายและวางแผนการให้บริการเชิงรุก ประกอบด้วย

2.1.1 ควรกำหนดนโยบายการให้บริการเชิงรุกเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เพื่อให้มีแผนงานหรือแผนการดำเนินงานในการให้บริการเชิงรุกและส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ดี และผลลัพธ์ตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2.1.2 มีแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการเชิงรุกที่เหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับช่วงวัยและความต้องการของผู้ใช้แต่ละระดับ

2.1.3 มีนโยบายการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทางกายภาพ (รูปเล่ม) และทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลบริการรูปแบบออฟไลน์และแบบออนไลน์

2.1.4 พัฒนาระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย และรวดเร็ว สามารถค้นหาครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดหรือทุกฐานข้อมูลผ่านหน้าจอเดียว

2.2 การจัดการบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

2.2.1 มีการศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการของหอสมุดแห่งชาติ

2.2.2 มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่เหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับแต่ละช่วงวัยและตามความต้องการของผู้ใช้แต่ละระดับ

2.2.3 มีการจัดทำเนื้อหาที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มที่ได้รับคามนิยมจากผู้ใช้บริการ

2.2.4 มีการจัดการบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ทุกช่วงวัย ทุกระดับและทุกประเภท

2.2.5 มีการให้บริการผู้ใช้เฉพาะกลุ่มและการให้บริการตามภารกิจหลักของหอสมุดแห่งชาติ คือ การให้บริการลักษณะพิเศษ เช่น การให้บริการจัดแจ้งการพิมพ์ การให้บริการเลขมาตรฐาน ISBN ISSN และบริการจัดทำข้อมูลทางบรรณานุกรมแห่งชาติ (CIP)

2.3 มีการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการที่มีความเหมาะสม ประกอบด้วย

2.3.1 มีการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการที่มีความเหมาะสม ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน โดยมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวมในคราวเดียวกัน

2.3.2 การจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการโดยภาพรวม และแยกระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงแต่ละส่วนหรือแต่ละห้องที่ให้บริการ เนื่องจากรูปแบบการให้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่จะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวม

2.4 มีการจัดการบริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

2.4.1 มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการให้บริการออนไลน์ที่เข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ

2.4.2 จัดบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านเว็บไซต์ และผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, Line, Twitter, Instagram เป็นต้น



ภาพที่ 4 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านบริการสารสนเทศ

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ตามภาพที่ 5 ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการประกอบด้วย

3.1.1 มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัย สำหรับการบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างง่าย สะดวกรวดเร็ว ทันการณ์และตรงกับความต้องการของผู้บริการแต่ละกลุ่ม

3.1.2 การใช้เทคโนโลยีและระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในการบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

3.1.3 การสร้างสื่อเนื้อหาต่าง ๆ และกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube และ Spotify เป็นต้น

3.2 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ ประกอบด้วย

3.2.1 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้พัฒนาและออกแบบส่วนประสานผู้ใช้บริการเว็บไซต์ ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในการเข้าถึงข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติ

3.2.2 พัฒนาระบบสืบค้นโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาพัฒนาในส่วนการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้บริการ (User Interface Design) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถโต้ตอบกับระบบสืบค้นได้ง่าย สะดวก ตรงตามความต้องการ อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ

3.2.3 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย สวยงาม ดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้งาน

3.3 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อำนวยความสะดวก รองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติประกอบด้วย

3.3.1 การบริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ผ่านระบบ Single Search เป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการในการสืบค้นที่สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติผ่านหน้าจอเดียว

3.3.2 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ระบบสืบค้นผ่านหน้าจอเดียว ฐานข้อมูลเฉพาะด้าน และพัฒนาแอปพลิเคชัน หนังสือเสียง หนังสือดิจิทัล บริการช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ต่าง ๆ

3.3.3 มีนโยบายและการวางแผนนำเทคโนโลยีระบบ RFID มาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและช่วยในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ และนำระบบปัญญาประดิษฐ์และระบบเชี่ยวชาญ (AI AR) มาใช้ในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่

3.3.4 มีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดหาและพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการใช้บริการของประชาชน และการวางแผนด้านทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

3.3.5 มีการสำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาปรับใช้กับการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

- นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็ว
- การใช้เทคโนโลยีและระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
- การสร้างสื่อเนื้อหาและกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์

นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ

- มีการนำเทคโนโลยี UX UI มาใช้พัฒนาและออกแบบส่วนประสานผู้ใช้ให้ง่ายต่อการเข้าถึง
- นำเทคโนโลยี UX UI มาใช้ในการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชันให้ทันสมัย สวยงาม

นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

- บริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติผ่านระบบ Single Search ผ่านหน้าจอเดียว
- จัดหาและพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการใช้บริการของประชาชน
- สำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต

ภาพที่ 5 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ตามภาพที่ 6 ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ สำหรับผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

4.1.1 การออกแบบและจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามความเหมาะสมตามลักษณะประเภททรัพยากรสารสนเทศและตามระดับกลุ่มผู้ใช้บริการและตามช่วงวัย เพื่อการตอบสนองการให้บริการที่เหมาะสม สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน

4.1.2 มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้เพิ่มเติม สำหรับพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล

4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย

4.2.1 มีการจัดหาและจัดบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครันสำหรับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

4.2.2 จัดการบริการที่เป็นอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงอายุ เด็กและผู้บกพร่องทางด้านร่างกาย และจัดพื้นที่ให้บริการสำหรับรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน

4.2.3 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอให้เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมที่ดีเป็นมิตรกับผู้ใช้

4.3 การออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Library) ประกอบด้วย

4.3.1 มีนโยบายและแผนงานในการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การสร้างห้องสมุดสีเขียว (Green Library)

4.3.2 มีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบเพื่อให้แสงสว่างเข้า มีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ

4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

มีการจัดพื้นที่การเรียนรู้ สำหรับผู้ใช้บริการ

- ออกแบบและจัดพื้นที่ตามความเหมาะสม ตามประเภททรัพยากรสารสนเทศ ตามระดับกลุ่มผู้ใช้ และตามช่วงวัย
- จัดพื้นที่เรียนรู้เพิ่มเติม

มีสิ่งอำนวยความสะดวก รองรับบริการสารสนเทศ ของหอสมุดแห่งชาติ

- จัดบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปโภคบริโภค
- อารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงอายุ เด็ก และผู้บกพร่องทางร่างกายทางการได้ยิน และการมองเห็น
- บริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ Single Search

การออกแบบอาคารสถานที่ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Library)

- มีนโยบายและแผนงานในการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- มีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน

ภาพที่ 6 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ด้านผู้ให้บริการ

จากรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ตามภาพที่ 7 ในด้านผู้ให้บริการ ได้แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 สมรรถนะในการให้บริการสารสนเทศ ประกอบด้วย

5.1.1 มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์และห้องสมุดและมีประสบการณ์ในงานการให้บริการผู้ให้บริการ

5.1.2 มีความรู้รอบตัว รวมถึงรู้ข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากงานประชาสัมพันธ์ต้องเจอคำถามหลากหลายจากผู้ให้บริการ การมีความรู้ในส่วนนี้จะสามารถช่วยตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาผู้ให้บริการได้

5.1.3 มีความรู้ ทักษะและเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ และมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด

5.1.4 มีทักษะในการให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูล ส่งผลต่อการให้บริการสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.1.5 มีทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสำหรับช่วยเหลือและบริการการศึกษา ค้นคว้าข้อมูล

5.1.6 มีทักษะด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ

5.1.7 ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะที่ดี ส่งผลให้การให้บริการผู้ใช้เกิดความราบรื่น

5.1.8 ทักษะการให้บริการ มีจิตบริการ มีใจรัก และมีความตั้งใจ ความเต็มใจในการให้บริการ จะส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

5.2 การจัดการความสัมพันธ์และการแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

5.2.1 ผู้ให้บริการมีจิตการให้บริการที่ดี (Service Mind) มีความสุภาพอ่อนโยน การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และใส่ใจในการบริการผู้ใช้

5.2.2 ผู้ให้บริการมีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และแก้ปัญหาเฉพาะได้ดี

5.2.3 ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดี สร้างความเป็นมิตรกับผู้ให้บริการ

5.2.4 ควรมีจิตวิทยาในการสื่อสารที่ดี วุฒิภาวะ ความมีใจรัก ความมุ่งมั่น กระตือรือร้นและความอดกลั้นในการให้บริการ

5.2.5 ควรมีทักษะการสื่อสาร การประสานงาน การสร้างแรงจูงใจ และมีความประณีตประណที่ดี

5.3 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

5.3.1 มีทักษะด้านเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

5.3.2 มีทักษะการใช้เครื่องมือสื่อ social media สำหรับเป็นช่องทางสื่อสารออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามข่าวสาร หรือเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

5.3.3 มีทักษะด้านการใช้อุปกรณ์สื่อสารประเภทสมาร์ทโฟน และแอปพลิเคชัน เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีให้บริการทั้งเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน รวมถึงบอกรับฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาต่างใช้สมาร์ทโฟน และต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ

5.3.4 ผู้ให้บริการควรมีบุคลากรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสูงชันด้านการให้บริการสารสนเทศ สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้ดีมากขึ้น

5.3.5 ผู้ให้บริการต้องมีการปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยี และเพิ่มทักษะและเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ โดยการฝึกปฏิบัติหรือเข้าร่วมอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายในและภายนอกได้จัดขึ้น

5.4 ทักษะด้านภาษาที่สอง ประกอบด้วย

5.4.1 มีทักษะภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน สามารถให้บริการผู้ใช้ชาวต่างประเทศได้ดีระดับหนึ่ง

5.4.2 ผู้ให้บริการควรมีทักษะภาษาอังกฤษในระดับดี สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานระดับชาติ มีเครือข่ายการเป็นตัวแทนของประเทศในระดับนานาชาติ ด้านห้องสมุด

5.4.3 ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาจีน เกาหลี ญี่ปุ่น เป็นต้น



ภาพที่ 7 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านผู้ให้บริการ

6. ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

จากรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ตามภาพที่ 8 ในด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ ได้แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการ ประกอบด้วย

6.1.1 กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการบริการสารสนเทศที่หอสมุดแห่งชาติให้บริการ

6.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ Facebook, Instagram, twitter, line official, YouTube และทางเว็บไซต์

6.1.3 มีการสร้างสื่อเนื้อหาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบข้อความ รูปแบบเสียง รูปแบบวิดีโอ นิทรรศการออนไลน์ เป็นต้น

6.1.4 มีการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการเชิงรุก

6.1.5 มีกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

6.2 ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย

6.2.1 ผู้ใช้บริการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ โดยการเข้ามาใช้บริการภายในหอสมุดแห่งชาติ การจัดนิทรรศการหมุนเวียน จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุด การสร้างและบริการสื่อดิจิทัลในรูปแบบ Onsite และจัดโครงการกิจกรรมและฝึกอบรมในรูปแบบ Onsite อย่างต่อเนื่อง ภายในพื้นที่หอสมุดแห่งชาติ

6.2.2 ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ และทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Instagram Twitter, YouTube และ Line official)

6.2.3 การให้บริการเชิงรุกทำให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับที่ดี

6.2.4 ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติช่องทางในสื่อสังคมออนไลน์

6. ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการใช้บริการ

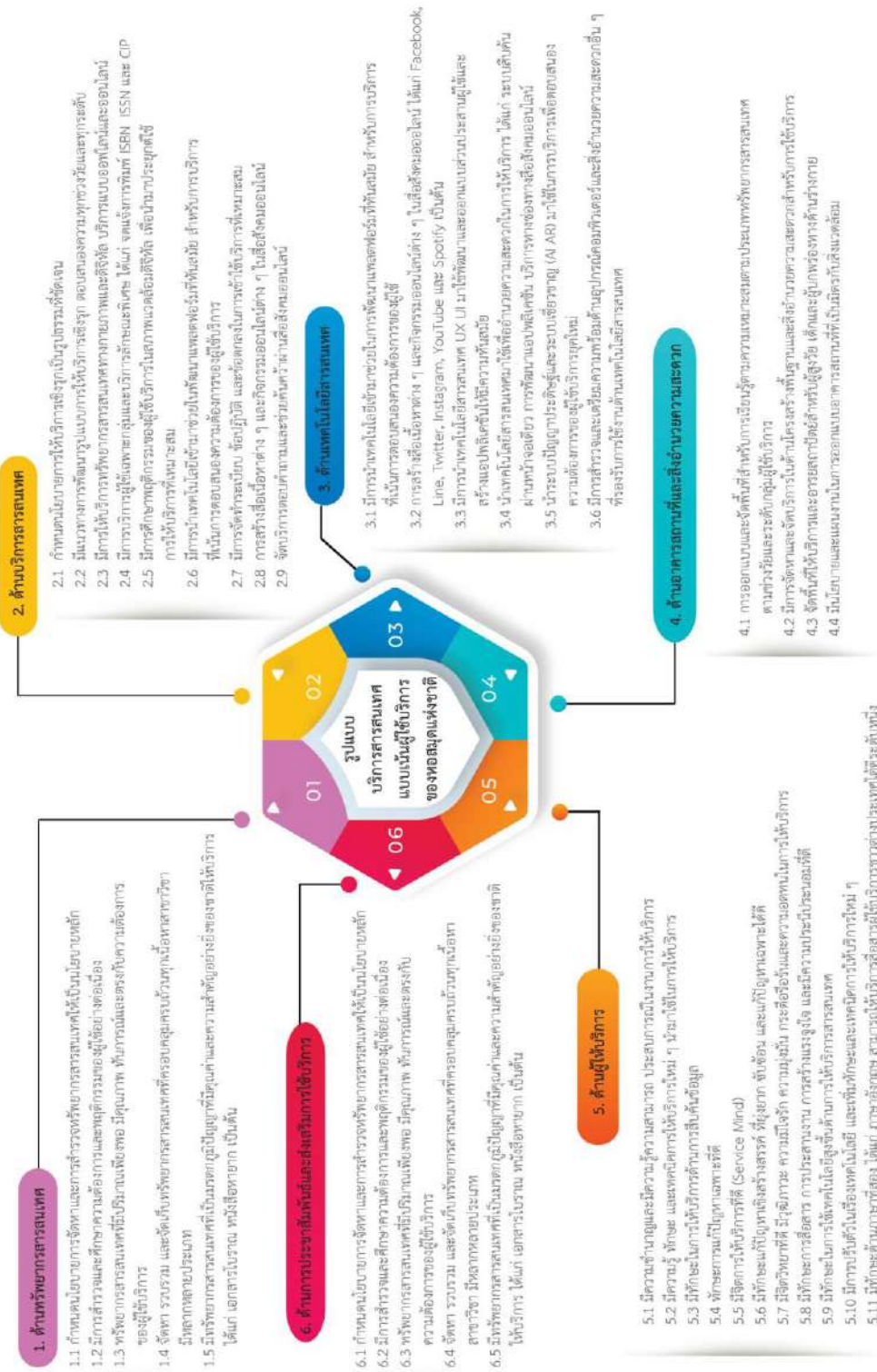
- กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการบริการ
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ
- มีการสร้างเนื้อหาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ

ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์ กับหอสมุดแห่งชาติ

- ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ
- ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์

ภาพที่ 8 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ
ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ



ภาพที่ 9 รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

7. ผลการยืนยันรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

หลังจากได้รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติแล้ว ผู้วิจัยนำรูปแบบมาทำการประเมินความเหมาะสมรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เพื่อยืนยันและรับรองรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งมีผลการประเมินความเหมาะสมรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ดังนี้

7.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีผลการประเมินความเหมาะสมของด้านทรัพยากรสารสนเทศของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีรายละเอียด ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินความเหมาะสมด้านทรัพยากรสารสนเทศของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ส่วนประกอบ 1) นโยบายและการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 2) การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ 3) ทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอ ทันการณ์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 4) หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ และ 5) หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท ส่วนใหญ่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ยืนยันรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ในทุกส่วนประกอบด้านทรัพยากรสารสนเทศของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติมีความเหมาะสม และข้อคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิต่อรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้อคิดเห็นในลักษณะของการเสริมและสนับสนุนส่วนประกอบแต่ละด้านของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ที่ได้เห็นว่าทุกส่วนประกอบด้านทรัพยากรสารสนเทศของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีความสำคัญเป็นอย่างมาก และส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรเพิ่มส่วนประกอบ หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นมรดกภูมิปัญญาที่มีคุณค่าและความสำคัญอย่างยิ่งของชาติ ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า แผนที่ และภาพเก่า เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้การบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติประสบความสำเร็จ

7.2 ด้านบริการสารสนเทศ มีผลการประเมินความเหมาะสมของด้านบริการสารสนเทศ ของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีรายละเอียด ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินความเหมาะสมด้านบริการสารสนเทศของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ส่วนประกอบ 1) กำหนดนโยบายและวางแผนการให้บริการเชิงรุก 2) การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ 3) มีการจัดทำระเบียบข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการที่ความเหมาะสม 4) การจัดบริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ และ 5) นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ยืนยันรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติในทุกส่วนประกอบด้านบริการสารสนเทศของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติมีความเหมาะสม และข้อคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิต่อรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านบริการสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้อคิดเห็นในลักษณะของการเสริมและสนับสนุนทุกส่วนประกอบด้านบริการสารสนเทศของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ที่ได้เห็นว่าส่วนประกอบด้านบริการสารสนเทศของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ และส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าด้านบริการสารสนเทศยังขาดส่วนประกอบการให้บริการผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม และการให้บริการตามภารกิจหลักของหอสมุดแห่งชาติ คือ การให้บริการลักษณะพิเศษ เช่น การให้บริการจัดแจ้งการพิมพ์ การให้บริการเลขมาตรฐาน ISBN และ ISSN

ของด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ ของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการ ของหอสมุดแห่งชาติมีความเหมาะสม และข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้น ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นข้อคิดเห็นในลักษณะของการเสริมและสนับสนุนทุกส่วนประกอบด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้ บริการของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ที่ได้เห็นว่าส่วนประกอบ ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุด แห่งชาติ มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งจะส่งผลให้การบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุด แห่งชาติประสบความสำเร็จ

ทั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่ยังเห็นว่า ควรแยกส่วนประกอบขององค์ประกอบแต่ละด้านที่เกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะทำให้รูปแบบ บริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติมีความเหมาะสมยิ่งขึ้นในการนำเอารูปแบบมาใช้ งานจริง

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ” ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และเพื่อพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยที่ได้สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ พบว่า

1. ข้อค้นพบด้านสภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1.1.1 นโยบายและการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มีประเด็นการกำหนดนโยบายและการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยกัน 3 ประเด็น ได้แก่

(1) นโยบายและการวางแผนจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ มีนโยบายและแนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจากพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน 5) ได้รับบริจาค โดยเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดหาจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแต่ละปีงบประมาณ

(2) นโยบายจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติดังกล่าวไม่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

(3) นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจำเป็นต้องสอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เนื้อหาทันสมัย ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทและเพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้หลักของชาติ และยกระดับให้เป็นสังคมแห่งชาติเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.1.2 การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ มีประเด็นการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการใน 3 ประเด็น ได้แก่

(1) การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเป็นในลักษณะไม่เป็นทางการ

(2) ควรมีการศึกษาวิจัยในด้านการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

(3) ควรกำหนดการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการให้เป็นนโยบายของหอสมุดแห่งชาติ

1.1.3 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีประเด็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการใน 3 ประเด็น ได้แก่

(1) หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดของประเทศ แต่ไม่เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย บางประเภทยังไม่ครบถ้วนตามความต้องการและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

(2) หอสมุดแห่งชาติยังขาดทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตโดยหน่วยงาน สถาบันอุดมศึกษา เช่น วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เอกสาร ตำรา เป็นต้น และควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะ ด้านให้ครอบคลุมทั้งหมด เช่น ทางด้านดนตรี ทางด้านศิลปกรรม เป็นต้น

(3) หอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 ตามมติคณะรัฐมนตรี การแลกเปลี่ยน แต่การดำเนินการออกให้บริการไม่ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.1.4 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ มีประเด็น หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

(1) ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติ ได้รับสิ่งพิมพ์ตามพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550

(2) ทรัพยากรสารสนเทศจึงมีคุณภาพ หอสมุดแห่งชาติมีแนวการจัดการหา ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีการสำรวจและผ่านการประเมินคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

(3) หอสมุดแห่งชาติได้จัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความวิชาการ ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ และห้องสมุดดิจิทัลที่ได้คัดเลือกทรัพยากร สารสนเทศมีคุณภาพให้บริการออนไลน์

(4) หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ แต่มีจำนวน ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

1.1.5 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท มีประเด็นหอสมุด แห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท ใน 3 ประเด็น ได้แก่

(1) หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท เนื่องจาก ตามภารกิจหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามนโยบายและแนวทางการจัดหา 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจากพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน และ 5) ได้รับบริจาค

(2) หอสมุดแห่งชาติมีการจัดหา รวบรวม และจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ได้แก่ เอกสารโบราณ ต้นฉบับตัวเขียน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ

(3) หอสมุดแห่งชาติมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากร สารสนเทศดิจิทัลที่ครอบคลุมหลากหลายทุกประเภท

(4) หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท แต่ไม่เพียงพอ กับผู้ใช้บริการที่หลากหลาย

1.2 ด้านบริการสารสนเทศ

1.2.1 นโยบายและแนวทางการให้บริการ มีประเด็นหอสมุดแห่งชาติมีนโยบายและ แนวทางการให้บริการ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

(1) มีนโยบายและแนวทางการให้บริการโดยภาพรวม ยังไม่มีนโยบายและ แนวทางการให้บริการที่เป็นรูปธรรม มีนโยบายที่ออกมาในลักษณะภารกิจของกลุ่มบริการทรัพยากร สารสนเทศ

(2) มีแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการเหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับช่วงวัยและความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับ

(3) มีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งทางกายภาพ (รูปเล่ม) และสารสนเทศดิจิทัลให้บริการรูปแบบออนไลน์

(4) การปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย และรวดเร็ว สามารถค้นหาข้อมูลหนังสือได้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

1.2.2 การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีประเด็นการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

(1) มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัยสำหรับการบริการผู้ใช้บริการ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

(2) มีการจัดพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(3) ต้องมีการจัดทำเนื้อหาที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการ

(4) การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด

1.2.3 การจัดทำข้อตกลงในการให้บริการ มีประเด็นที่การจัดทำข้อตกลงในการให้บริการ ใน 3 ประเด็น ได้แก่

(1) มีการจัดทำข้อตกลงในการให้บริการ จะมีการกำหนดอยู่ในกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลง และแนวทางในการให้บริการในภาพรวม

(2) มีการจัดทาระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการแต่ละส่วนหรือแต่ละห้องที่ให้บริการ เนื่องจากรูปแบบการให้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่จะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวม

(3) ระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงในการเข้าใช้บริการยังไม่มีชัดเจน ซึ่งทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2.4 บริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ มีประเด็นการจัดบริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

(1) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการให้บริการออนไลน์ที่เข้าถึงผู้ใช้บริการ

(2) การใช้เทคโนโลยีและระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในการบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

(3) การสร้างสื่อเนื้อหาต่าง ๆ และกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line Twitter Instagram YouTube และ Spotify

(4) หอสมุดแห่งชาติไม่เน้นบริการเชิงรุก แต่เป็นลักษณะการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ

1.2.5 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ มีประเด็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

- (1) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในการเข้าถึงข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติ
- (2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในระบบสืบค้นต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ
- (3) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย สวยงาม ดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้งาน
- (4) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ออกแบบส่วนประสานผู้ใช้บริการในระบบต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการศึกษาให้ถ่องแท้ เนื่องจากบางระบบอาจมีปัญหาในการใช้งาน

1.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.1 การจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ มีประเด็นการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ใน 4 ประเด็น ได้แก่

- (1) การจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามความเหมาะสมตามลักษณะประเภททรัพยากรสารสนเทศและระดับผู้ใช้บริการ เพื่อการตอบสนองผู้ใช้บริการที่เหมาะสม
- (2) ควรจัดพื้นที่การให้บริการตามความสนใจของผู้ใช้บริการ
- (3) มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้เพิ่มเติม สำหรับการพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัย
- (4) ควรจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกช่วงวัย จัดเป็นรูปแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว

1.3.2 สิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ มีประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

- (1) มีการจัดหาและจัดบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน สำหรับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
- (2) จัดการบริการที่เป็นอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงวัย เด็ก และผู้บกพร่องทางด้านร่างกาย และจัดพื้นที่ให้บริการสำหรับรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน
- (3) การบริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ผ่านระบบ Single Search เป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการในการสืบค้น ที่สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติผ่านหน้าจอเดียว
- (4) สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอให้เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมที่ดีเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ

1.3.3 การเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวก มีประเด็นการเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกของหอสมุดแห่งชาติ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

- (1) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการ การให้บริการ ฐานข้อมูลประเภทต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลระบบสืบค้น ฐานข้อมูลเฉพาะ (เช่น ฐานข้อมูลเอกสารโบราณ หนังสือภาษาจีน ระบบ e-Service เป็นต้น) มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน หนังสือเสียง หนังสือดิจิทัล บริการทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ
- (2) มีนโยบายและแผนของงบประมาณเพื่อนำเทคโนโลยีระบบ RFID มาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และช่วยในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ สามารถนำข้อมูลสถิติการใช้

มาช่วยในการวางแผนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และมีการวางแผนนำระบบปัญญาประดิษฐ์ ระบบผู้เชี่ยวชาญ (AI AR) มาใช้ในการบริการของหอสมุดแห่งชาติ

(3) มีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการจัดหาและพัฒนาาระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการใช้บริการของประชาชน และการวางแผนด้านของทรัพยากรสารสนเทศหอสมุดแห่งชาติยังมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่และเวลาเปิด-ปิดบริการ

(4) ควรมีการสำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาปรับใช้กับการบริการของหอสมุดแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง

(5) ขาดแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ แผนพัฒนาหอสมุดแห่งชาติที่มีการบูรณาการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ขับเคลื่อนการบริการในระยะยาว รวมทั้งแผนการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

1.3.4 การออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Library) มีประเด็นการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของหอสมุดแห่งชาติ ใน 4 ประเด็น ได้แก่

(1) อาคารสถานที่ที่เป็นระบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ใช้กระจกรอบอาคารโดยเป็นการใช้แสงสว่างจากธรรมชาติเพื่อเป็นการลดใช้พลังงานไฟฟ้า

(2) การออกแบบพื้นที่การอ่านที่มีแสงสว่างส่องถึงอย่างเพียงพอ ช่วยลดแสงสว่างจากการใช้ไฟฟ้า

(3) หอสมุดแห่งชาติยังไม่ได้ออกแบบอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ยังไม่มีนโยบาย แผนงานในการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การสร้างห้องสมุดสีเขียวอย่างจริงจังหรือชัดเจน

(4) ควรมีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบเพื่อให้แสงสว่างเข้า มีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ บริเวณหอสมุดแห่งชาติก็เป็นพื้นที่สีเขียว

1.4 ด้านผู้ให้บริการ

1.4.1 สมรรถนะในการให้บริการสารสนเทศ มีรายละเอียด ดังนี้

1.4.1.1 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีประเด็นสมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

(1) เป็นบรรณารักษ์มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์ และมีประสบการณ์ในงานการให้บริการผู้ใช้บริการ

(2) มีความรู้ความสามารถในการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ

(3) มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริการ การจัดการ รวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงสุด

(4) มีความรู้รอบตัว รวมถึงรู้ข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากประชาสัมพันธ์ ต้องเจอคำถามหลากหลายจากผู้ใช้บริการ การมีความรู้ในส่วนนี้จะสามารถช่วยตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาผู้ให้บริการได้

(5) ประสบการณ์ในการทำงานและการให้บริการของบุคลากรจะช่วยทำให้มีการให้บริการได้ดีและมีความเหมาะสม

1.4.1.2 มีทักษะในการให้บริการ มีประเด็นสมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

- (1) มีทักษะในการให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูล ส่งผลต่อการให้บริการสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- (2) มีทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสำหรับช่วยเหลือและบริการการศึกษาค้นคว้าข้อมูล
- (3) มีทักษะด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ
- (4) ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะที่ดี ส่งผลให้การให้บริการผู้ใช้บริการเกิดความราบรื่น
- (5) ทักษะการให้บริการโดยมีใจรัก มีความตั้งใจ ความเต็มใจในการให้บริการ จะส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

1.4.1.3 การจัดการความสัมพันธ์และการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ มีประเด็นสมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ การจัดการความสัมพันธ์และการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

- (1) ผู้ให้บริการมีจิตการให้บริการที่ดี (Service Mind) การให้บริการที่ดีมีคุณภาพและใส่ใจในการบริการผู้ใช้บริการ
- (2) ผู้ให้บริการมีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และแก้ปัญหาเฉพาะได้ดี
- (3) ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดี สร้างความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ
- (4) ควรมีจิตวิทยาในการสื่อสารที่ดี
- (5) ควรมีทักษะการประสานงานที่ดี การจูงใจ และมีความประนีประนอม

1.4.1.4 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประเด็นสมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

- (1) ทักษะด้านเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
- (2) ทักษะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามข่าวสาร หรือเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร
- (3) ทักษะด้านการใช้สมาร์ทโฟน และแอปพลิเคชัน หอสมุดแห่งชาติมีให้บริการทั้งเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน รวมถึงบอกรับฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาต่างใช้สมาร์ทโฟน และต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ
- (4) ผู้ให้บริการควรมีบุคลากรที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสูงขึ้น สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้ดีมากขึ้น
- (5) ผู้ให้บริการต้องมีการปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก โดยการฝึกปฏิบัติหรือเข้าร่วมอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายในและภายนอกได้จัดขึ้น

1.4.1.5 ทักษะด้านภาษาที่สอง มีประเด็นสมรรถนะผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

- (1) มีทักษะด้านภาษาที่สองคือ ภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน สามารถให้บริการผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศได้ดีระดับหนึ่ง

(2) ผู้ให้บริการควรมีทักษะด้านภาษาที่สองคือ ภาษาอังกฤษในระดับดี สามารถให้บริการผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศได้อย่างดี เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานระดับชาติ มีเครือข่ายการเป็นตัวแทนของประเทศในระดับนานาชาติด้านห้องสมุด

(3) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะภาษาที่สองนอกจากภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาจีน

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

1.5.1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้ มีประเด็นที่กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ใน 3 ประเด็น ได้แก่

(1) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ Facebook Instagram Twitter Line official YouTube และทางเว็บไซต์

(2) การสร้างสื่อเนื้อหาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบข้อความ รูปแบบเสียง รูปแบบวิดีโอ นิทรรศการออนไลน์

(3) ยังขาดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการบริการสารสนเทศที่หอสมุดแห่งชาติให้บริการ

1.5.2 ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติ มีประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติ ใน 3 ประเด็น ได้แก่

(1) ผู้ใช้บริการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ โดยการเข้ามาใช้บริการภายในหอสมุดแห่งชาติ

(2) ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ และทางสื่อสังคมออนไลน์

(3) มีการให้บริการเชิงรุกทำให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับที่ดี

(4) ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติผ่านช่องทางในสื่อสังคมออนไลน์ การมีส่วนร่วมหรือการแสดงความคิดเห็น การสอบถามในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์

2 ข้อค้นพบด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคด้านทรัพยากรสารสนเทศ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

2.1.1 ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชาไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.1.2 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่มีนโยบายที่ชัดเจนด้านการสำรวจความต้องการ

2.1.3 กระบวนการจัดการบริหารทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ทำให้การเข้าถึงเนื้อหาของผู้ใช้บริการล่าช้า ไม่ทันการณ์ ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.1.4 รายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในฐานข้อมูลไม่ตรงกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จริงภายในหอสมุดแห่งชาติ

2.1.5 ทรัพยากรสารสนเทศบางส่วนชำรุด เก่า ไม่เหมาะสมในการนำมาให้บริการ

2.2 ด้านบริการสารสนเทศ มีประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคด้านบริการสารสนเทศ ใน 5 ประเด็น ได้แก่

2.2.1 รายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลไม่ตรงกับตัวเล่มที่มีอยู่จริงภายในหอสมุดแห่งชาติ

2.2.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จำนวนมากมหาศาล แต่ไม่ครอบคลุมการให้บริการครบทุกประเภทเนื้อหาและทุกกลุ่ม ระดับผู้ใช้บริการ

2.2.3 กฎและระเบียบในการให้บริการมีความเข้มงวด ยุ่งยาก หลายขั้นตอนและมีข้อจำกัดมากเกินไป ส่งผลต่อการที่ผู้ใช้บริการไม่ใช้บริการ

2.2.4 หอสมุดแห่งชาติไม่มีนโยบายการให้บริการเชิงรุก ไม่มีการวางแผนและการศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการของหอสมุดแห่งชาติ และไม่มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมกับบริบทของหอสมุดแห่งชาติ

2.2.5 ผู้ให้บริการแต่ละคนมีความรู้ ประสบการณ์ และวุฒิภาวะไม่เท่ากัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ไม่เท่ากันและไม่สม่ำเสมอในทุกส่วน

2.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 4 ประเด็น ได้แก่

2.3.1 ไม่มีการจัดพื้นที่การเรียนรู้ตามกลุ่มระดับผู้ใช้บริการ และตามช่วงวัย ไม่มีการออกแบบการบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล

2.3.2 ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการอุปโภค ได้แก่ เครื่องดื่ม ร้านเครื่องดื่ม กาแฟ ร้านอาหาร

2.3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต Wifi ปลั๊กไฟ พื้นที่เฉพาะกลุ่ม Co-working ไม่เพียงพอ แบ่งแยกพื้นที่ไม่ชัดเจน

2.3.4 สถานที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการ ไม่เพียงพอ

2.4 ด้านผู้ให้บริการ มีประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 4 ประเด็น ได้แก่

2.4.1 ขาดจิตการให้บริการที่ดีและขาดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ

2.4.2 ขาดความรู้ ทักษะและเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ

2.4.3 ขาดความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ทำให้บางครั้งอาจมีปัญหาในการให้บริการ

2.4.4 ขาดวุฒิภาวะ ความมีใจรัก ความมุ่งมั่น กระตือรือร้น และความอดทนในการให้บริการ และขาดทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีในการให้บริการ

2.4.5 ขาดทักษะในภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษ สำหรับการสื่อสารในงานให้บริการ

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ มีประเด็นด้านปัญหาและอุปสรรคด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 5 ประเด็น ได้แก่

2.5.1 ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการเชิงรุก

2.5.2 ขาดนโยบายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

2.5.3 ขาดกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

2.5.4 ผู้ใช้บริการบางระดับ บางกลุ่ม และบางช่วงวัย ไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

2.5.5 การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการไปสู่ภายนอกยังไม่เพียงพอ

3 ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 414 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 75.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 ข้อมูลด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 รองลงมา อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 73.40 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 และระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 รองลงมาเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 และอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน เกษียณ ว่างาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60

3.2 การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด

3.2.1 พฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติด้านวัตถุประสงค์ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าและวิจัย รองลงมา เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม เป็นสถานที่นั่งอ่านหนังสือ/ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อหาข้อมูลข่าวสารทันสมัย เพื่อชมนิทรรศการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ประชุม ทำงานกลุ่ม เพื่อนัดหมาย พบปะพูดคุย ใช้บริการพิเศษ (ISBN ISSN และจดทะเบียนการพิมพ์) และเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น มาชมหนังสือหายากที่จัดแสดง สร้างบรรยากาศการเรียนรู้หาหลักฐานในชั้นศาล นั่งฟังข่าวสารในโทรศัพท์ ตามลำดับ

3.2.2 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการด้านลักษณะการเข้าใช้และเวลาที่ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาใช้บริการที่หอสมุดแห่งชาติ โดยช่วงที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ วันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงกลางวัน (12.01 - 16.30 น.) รองลงมา คือ วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงกลางวัน (12.01 - 17.00 น.) วันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงเช้า (07.00 - 12.00 น.) วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงเช้า (09.00 - 12.00 น.) วันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงหลังเวลาราชการ ตามลำดับ

3.2.3 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการด้านช่องทางการใช้บริการหอสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริโภคนิยมใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านเว็บไซต์ รองลงมาเป็นการใช้บริการผ่านระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านหน้าจอเดียว บริการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Instagram Twitter YouTube และ Line official) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านโทรศัพท์ ระบบบริการ e-Service สำหรับให้บริการเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ บริการ Smart Library บริการ NLT แอปพลิเคชันของหอสมุดแห่งชาติ

หอสมุดแห่งชาติ และล็อกเกอร์อัจฉริยะ ระบบฝากอัตโนมัติของด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมาก ส่วนบริการคอมพิวเตอร์สำหรับใช้อินเทอร์เน็ต WIFI Internet และปลั๊กไฟ และระบบวิดีโอคอล การสนทนาผ่านวิดีโอคอล บริการสอบถามส่วนต่าง ๆ ภายในหอสมุดแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3.3.4 ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าความสุภาพอ่อนโยน และมีจิตบริการ (Service Mind) และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันในระดับมาก รองลงมา คือ ความเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ส่วนความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และทักษะด้านภาษาและการสื่อสารกับผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3.3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การจัดนิทรรศการหมุนเวียนอย่างต่อเนื่องภายในพื้นที่หอสมุดแห่งชาติและทางออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมาก รองลงมา คือ เว็บไซต์มีความทันสมัย มีระบบนำทางที่สะดวก และใช้งานง่าย สามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติได้อย่างรวดเร็ว ส่วนประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Instagram Twitter YouTube และ Line official) และจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในระดับมาก สำหรับการสร้างและบริการสื่อดิจิทัลในรูปแบบ Onsite และ Online จัดโครงการกิจกรรม และฝึกอบรมในรูปแบบ Onsite และ Online ในระดับมาก ตามลำดับ

3.3.6 สรุปภาพรวมความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ พบว่า สรุปความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการสารสนเทศ ตามลำดับ

4. ผลการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ที่เหมาะสม สามารถจำแนกได้เป็น 6 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) ด้านบริการสารสนเทศ
- 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ด้านผู้ให้บริการ
- 6) ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ
- 7) ผลการยืนยันรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

4.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1.1 นโยบายและการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย

(1) กำหนดนโยบายการจัดหาและการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นตามนโยบายหลัก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม ด้านงบประมาณด้านการให้บริการ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ

(2) นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจำเป็นต้องให้สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เนื้อหาทันสมัย ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท และเพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้หลักของชาติ และยกระดับให้เป็นสังคมแห่งชาติเรียนรู้ตลอดชีวิต

4.1.2 การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

(1) มีการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ตรงตามความต้องการ ครอบคลุมทุกเนื้อหาวิชา ครอบคลุมการให้บริการผู้บริการทุกช่วงวัยทุกประเภท

(2) ควรมีการกำหนดการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการให้เป็นนโยบายของหอสมุดแห่งชาติ เป็นนโยบายหลักขององค์กร

4.1.3 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอ ทันการณ์ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

(1) มีกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศตามหลักมาตรฐานวิชาการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่รวดเร็วทันการณ์สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

(2) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชาให้ครบถ้วน ครอบคลุม ทัวถึง และเพียงพอตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

4.1.4 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ ประกอบด้วย

(1) มีการตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลให้ถูกต้อง ตรงกับรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จริงเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลถูกต้อง และมีทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการให้บริการ

(2) ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ เนื่องจากได้รับสิ่งพิมพ์ตามพระราชบัญญัติจดทะเบียนการพิมพ์ พ.ศ. 2550

(3) มีแนวการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีการสำรวจและการประเมินคุณภาพตามความต้องการของผู้บริการ

(4) มีการจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสารหนังสือพิมพ์ บทความวิชาการ ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ และห้องสมุดดิจิทัลที่ได้คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพให้บริการออนไลน์

(5) มีทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นมรดกภูมิปัญญาที่มีคุณค่าและความสำคัญอย่างยิ่งของชาติให้บริการ ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า แผนที่ และภาพเก่า เป็นต้น

4.1.5 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท ประกอบด้วย

(1) ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท เนื่องจากตามภารกิจหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามนโยบายและแนวทางการจัดหา 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจากพระราชบัญญัติจดทะเบียนการพิมพ์ พ.ศ. 2550 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน และ 5) ได้รับบริจาค

(2) มีการจัดหา รวบรวม และจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมครบถ้วนทุกเนื้อหาสาขาวิชา มีหลากหลายประเภท มีทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่ผลิตขึ้นเองตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า ภาพถ่าย แผนที่ เอกสาร คู่มือ จดหมายข่าว ข่าวประชาสัมพันธ์

(3) มีทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลครอบคลุมหลากหลายประเภทที่ได้จัดหาและได้รับ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-book, E-journal, E-magazine) และฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาลดปัญหาความเหลื่อมล้ำและตอบสนองกับผู้ใช้บริการในปัจจุบัน

4.2 ด้านบริการสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.2.1 กำหนดนโยบายและวางแผนการให้บริการเชิงรุก ประกอบด้วย

(1) ควรกำหนดนโยบายการให้บริการเชิงรุกเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เพื่อให้มีแผนงานหรือแผนการดำเนินงานในการให้บริการเชิงรุกและส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ดี และผลลัพธ์ตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่วางไว้

(2) มีแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการเชิงรุกที่เหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับช่วงวัยและความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับ

(3) มีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทางกายภาพ (รูปเล่ม) และทรัพยากรสารสนเทศสารสนเทศดิจิทัลให้บริการรูปแบบออฟไลน์และแบบออนไลน์

(4) พัฒนาระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย และรวดเร็ว สามารถค้นหาครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดหรือทุกฐานข้อมูลผ่านหน้าจอเดียว

4.2.2 การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

(1) มีการศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริหารของหอสมุดแห่งชาติ

(2) มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้การให้บริการที่เหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมแต่ละช่วงวัยและตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับ

(3) มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัย สำหรับบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างง่าย สะดวกรวดเร็ว ทันการณ์ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

(4) มีการจัดทำเนื้อหาที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการ

(5) มีการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการทุกช่วงวัย ทุกระดับ และทุกประเภท

4.2.3 มีการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการที่มีความเหมาะสม ประกอบด้วย

(1) มีการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการที่ความเหมาะสม ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน โดยมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวมในคราวเดียวกัน

(2) การจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการโดยภาพรวม และแยกระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงแต่ละส่วนหรือแต่ละห้องที่ให้บริการ เนื่องจากรูปแบบการให้บริการ มีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่จะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวม

4.2.4 มีการจัดบริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

(1) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการให้บริการออนไลน์ที่เข้าถึงผู้ใช้บริการ

(2) จัดบริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้าผ่านเว็บไซต์ และผ่านสื่อสังคมออนไลน์

ได้แก่ Facebook Line Twitter Instagram เป็นต้น

4.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.3.1 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

(1) มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัย สำหรับการบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันการณ์ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

(2) การใช้เทคโนโลยีและระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในการบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

(3) การสร้างสื่อเนื้อหาต่าง ๆ และกิจกรรมออนไลน์ต่างในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line Twitter Instagram YouTube และ Spotify เป็นต้น

4.3.2 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ ประกอบด้วย

(1) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้พัฒนาและออกแบบส่วนประสานผู้ใช้บริการเว็บไซต์ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในการเข้าถึงข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติ

(2) พัฒนาระบบสืบค้นโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI พัฒนาในส่วนการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface Design) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถโต้ตอบกับระบบสืบค้นได้ง่าย สะดวก ตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ

(3) นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชัน ให้มีความทันสมัย สวยงาม ดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้งาน

4.3.3 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย

(1) การบริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ผ่านระบบ Single Search เป็นทางเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการในการสืบค้นที่สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติผ่านหน้าจอเดียว

(2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ ระบบสืบค้นผ่านหน้าจอเดียว ฐานข้อมูลเฉพาะด้าน และพัฒนาแอปพลิเคชัน หนังสือเสียง หนังสือดิจิทัล บริการทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ

(3) มีนโยบายและการวางแผนนำเทคโนโลยีระบบ FRID มาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและช่วยในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ และนำระบบปัญญาประดิษฐ์และระบบเชี่ยวชาญ (AI AR) มาใช้ในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่

(4) มีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดหาและพัฒนา ระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการใช้บริการของประชาชน และการวางแผนด้านทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

(5) มีการสำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาปรับใช้กับการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

4.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.4.1 มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้สำหรับผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

(1) การออกแบบและจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามความเหมาะสมตามลักษณะประเภททรัพยากรสารสนเทศและตามระดับกลุ่มผู้ใช้บริการและตามช่วงวัย เพื่อการตอบสนองการให้บริการที่เหมาะสม สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน

(2) มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้เพิ่มเติม สำหรับพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล

4.4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย

(1) มีการจัดหาและจัดบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน สำหรับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

(2) จัดการบริการที่เป็นอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงอายุ เด็ก และผู้บกพร่องทางด้านร่างกายและจัดพื้นที่ให้บริการสำหรับรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน

(3) สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอให้เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมที่ดีเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ

4.4.3 การออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Library) ประกอบด้วย

(1) มีนโยบายและแผนงานในการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การสร้างห้องสมุดสีเขียว (Green Library)

(2) มีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบ เพื่อให้แสงสว่างเข้า มีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ

4.5 ด้านผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.5.1 สมรรถนะในการให้บริการสารสนเทศ ประกอบด้วย

(1) มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์และห้องสมุด และมีประสบการณ์ในการให้บริการผู้ใช้บริการ

(2) มีความรู้รอบตัว รวมถึงรู้ข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากประชาสัมพันธ์ต้องเจอคำถามหลากหลายจากผู้ใช้บริการ การมีความรู้ในส่วนนี้จะสามารถช่วยตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาผู้ใช้บริการได้

(3) มีความรู้ ทักษะ และเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ และมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด

(4) มีทักษะในการให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูล ส่งผลต่อการให้บริการสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

(5) มีทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสำหรับช่วยเหลือและบริการการศึกษาค้นคว้าข้อมูล

(6) มีทักษะด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ

(7) ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะที่ดี ส่งผลให้การให้บริการผู้ใช้บริการเกิดความราบรื่น

(8) ทักษะการให้บริการ มีจิตบริการ มีใจรัก และมีความตั้งใจ ความเต็มใจในการให้บริการ จะส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

4.5.2 การจัดการความสัมพันธ์และการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

(1) ผู้ให้บริการมีจิตการให้บริการที่ดี (Service Mind) มีความสุภาพอ่อนโยนการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และใส่ใจในการบริการผู้ใช้บริการ

(2) ผู้ให้บริการมีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ที่ยุ่งยาก ซับซ้อนและแก้ปัญหาเฉพาะได้ดี

(3) ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดี สร้างความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ

(4) ควรมีจิตวิทยาในการสื่อสารที่ดี วุฒิภาวะ ความมีใจรัก ความมุ่งมั่นกระตือรือร้นและความอดกลั้นในการให้บริการ

(5) ควรมีทักษะการสื่อสาร การประสานงาน การสร้างแรงจูงใจ และมีความประนีประนอมที่ดี

4.5.3 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

(1) มีทักษะด้านเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

(2) มีทักษะการใช้เครื่องมือสื่อ social media สำหรับเป็นช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามข่าวสาร หรือเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

(3) มีทักษะด้านการใช้อุปกรณ์สื่อสารประเภทสมาร์ทโฟน และแอปพลิเคชัน เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีให้บริการทั้งเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน รวมถึงบอกรับฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาต่างใช้สมาร์ทโฟน และต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ

(4) ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสูงชันด้านการให้บริการสารสนเทศสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้ดีมากขึ้น

(5) ผู้ให้บริการต้องมีการปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยี และเพิ่มทักษะและเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ โดยการฝึกปฏิบัติหรือเข้าร่วมอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายในและภายนอกได้จัดขึ้น

4.5.4 ทักษะด้านภาษาที่สอง ประกอบด้วย

(1) มีทักษะภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน สามารถให้บริการผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศได้ระดับหนึ่ง

(2) ผู้ให้บริการควรมีทักษะภาษาอังกฤษในระดับดี สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานระดับชาติ มีเครือข่ายการเป็นตัวแทนของประเทศในระดับนานาชาติด้านห้องสมุด

(3) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาจีน เกาหลี ญี่ปุ่น เป็นต้น

4.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.6.1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการ ประกอบด้วย

- (1) กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการบริการสารสนเทศที่หอสมุดแห่งชาติให้บริการ
- (2) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ Facebook Instagram twitter line official YouTube และทางเว็บไซต์
- (3) มีการสร้างสื่อเนื้อหาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบข้อความ รูปแบบเสียง รูปแบบวิดีโอ นิทรรศการออนไลน์ เป็นต้น
- (4) มีการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการเชิงรุก
- (5) มีกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

4.6.2 ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย

- (1) ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ โดยการเข้ามาใช้บริการภายในหอสมุดแห่งชาติ โดยการจัดนิทรรศการหมุนเวียน จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุดสร้างและบริการสื่อดิจิทัลในรูปแบบ Onsite และจัดโครงการกิจกรรมและฝึกอบรมในรูปแบบ Onsite อย่างต่อเนื่อง ภายในพื้นที่หอสมุดแห่งชาติ
- (2) ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ และทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Instagram Twitter, YouTube และ Line official)
- (3) การให้บริการเชิงรุกทำให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับที่ดี
- (4) ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติช่องทางในสื่อสังคมออนไลน์

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาและการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้บริการของหอสมุดแห่งชาติพบว่า รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้บริการของหอสมุดแห่งชาติที่เหมาะสมสำหรับหอสมุดแห่งชาติคือ รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้บริการของหอสมุดแห่งชาติ แบ่งออกเป็น 6 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการสารสนเทศ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการนำมาอภิปรายผลประเด็นสำคัญต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้บริการของหอสมุดแห่งชาติเพื่อให้มีความเหมาะสมกับรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ได้แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 นโยบายและการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีการกำหนดนโยบายการจัดหาและการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นนโยบายหลัก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม ด้านงบประมาณ ด้านการให้บริการ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ และต้องมีนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นให้สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน เนื้อหาทันสมัย ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้หลักของชาติ และยกระดับให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งจะทำการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติมีประสิทธิภาพที่ดี มีการให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับกับพฤติกรรมและตรงตามความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการยุคสังคมดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนฤมล รักษาสุข (ม.ป.ป.) ที่มองว่า ในการจัดบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอและมีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ แต่เนื่องจากห้องสมุดมักได้รับงบประมาณที่จำกัด จึงส่งผลต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ดังนั้นจึงต้องมีนโยบายและการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันในรูปภาคี (Consortium) ร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ในการแบ่งหน้าที่เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ตามขอบเขตเนื้อหา ตามภาษา การจัดบริการยืมระหว่างห้องสมุด และบุคลากรหรือผู้ให้บริการ บรรณารักษ์บริการสารสนเทศควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ การเสนอรายการทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่จำเป็น การเก็บสถิติต่าง ๆ เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของสนทยา สาลี (2562) จากผลการศึกษาพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีนโยบาย/วิสัยทัศน์ในการบริการห้องสมุดเพื่อผู้ใช้บริการ และเป็นนโยบายที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในห้องสมุด มีส่วนร่วมในการกำหนด จากนั้นบรรณารักษ์จะเป็นผู้นำนโยบายลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้การทำงานแบบมีส่วนร่วมมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อน การบริการห้องสมุด เนื่องจากในทางจิตวิทยา ความคิดเห็นของผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมได้รับการยอมรับและนำไปปฏิบัติทำให้เกิดความเป็นเจ้าของและภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนการปฏิบัติงาน ในที่สุดก็ยินยอมปฏิบัติตาม และตกลงยอมรับอย่างสบายใจและเต็มใจ

1.2 การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติควรมีการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ ครอบคลุมทุกเนื้อหาวิชา ครอบคลุมการให้บริการผู้ใช้บริการทุกช่วงวัย ทุกประเภท และควรมีการกำหนดการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการให้เป็นนโยบายของหอสมุดแห่งชาติ เป็นนโยบายหลักขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมสรวง พฤตกุล (2557) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การรู้จักผู้ใช้บริการและรู้ความต้องการและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการจะช่วยให้การจัดบริการสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสนทยา สาลี (2562) ว่า การยึดแนวคิดการบริการห้องสมุดที่ครอบคลุมการบริหารจัดการโดยการสำรวจและศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้การจัดบริการตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการเพื่อนำมาออกแบบกิจกรรมเพื่อจัดให้ผู้ใช้บริการ และเพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุด

1.3 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอ ทันการณ์ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการบริหารทรัพยากรสารสนเทศตามหลักมาตรฐานวิชาการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว ทันการณ์ สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชาให้ครบถ้วนครอบคลุมทั่วถึง และเพียงพอ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอ ทันการณ์ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ต่อยอดได้ทันทีในการพัฒนาตนเอง พัฒนาสังคม และพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของน้ำทิพย์ วิภาวิน (2534) มองว่า การจัดบริการสารสนเทศจึงต้องสามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มได้ การจัดบริการสารสนเทศจึงต้องมีการศึกษาผู้ใช้บริการ การสำรวจพฤติกรรม ความ สนใจ และความต้องการช่วยทำให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ สามารถใช้ ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกลุ่ม จะทำให้สามารถจัดแหล่งสารสนเทศและบริการสารสนเทศให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ หอสมุดแห่งชาติ จำเป็นต้องมีการตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลให้ถูกต้อง ตรงกับรายการทรัพยากร สารสนเทศที่มีอยู่จริงเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลถูกต้อง มีทรัพยากร สารสนเทศสำหรับการให้บริการ มีแนวการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีการสำรวจและการประเมิน คุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีการจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความวิชาการ ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ และห้องสมุดดิจิทัลที่ได้คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ มีคุณภาพให้บริการออนไลน์ และมีทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นมรดกภูมิปัญญาที่มีคุณค่าและความสำคัญ อย่างยิ่งของชาติให้บริการ ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า แผนที่ และ ภาพเก่า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่สามารถเข้าถึงความรู้เนื้อหาดิจิทัลได้ง่าย สะดวก เข้าถึงได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา สามารถนำไปใช้ได้ทันทีที่ต้องการ สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เป็น พลเมืองดิจิทัลในยุคสังคมดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 มาตรา 6 ใน (7) ได้ระบุไว้ว่า “การพัฒนาคลังข้อมูลและฐานข้อมูลดิจิทัล การบริหารจัดการความรู้ รวมทั้งการส่งเสริมเพื่อให้มีระบบที่เป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้และให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ซึ่งเอื้อต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบที่เหมาะสมกับยุคสมัย”

1.5 มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศ ที่หลากหลายประเภท ตามภารกิจหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติในการได้รับสิ่งพิมพ์ตามนโยบายและแนวทาง การจัดหา 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจากพระราชบัญญัติจัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ.2550 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน และ 5) ได้รับบริจาค ควรมี การจัดหา รวบรวม และจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมครบถ้วนทุกเนื้อหาสาขาวิชา มีหลากหลาย ประเภท มีทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลที่ผลิตขึ้นเอง ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า ภาพถ่าย แผนที่ เอกสาร คู่มือ จดหมายข่าว ข่าวประชาสัมพันธ์ และควรมี ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลครอบคลุมหลากหลายทุกประเภทที่ได้จัดหาและได้รับ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (E-book, E-journal, E-magazine) และฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้บริการตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำและ ตอบสนองกับผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ตามบทบาทหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติ เป้าหมายในการให้บริการ สารสนเทศ คือผู้ใช้บริการที่เป็นประชาชนทุกคนในชาติ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการจึงต้องมี ความหลากหลายครบถ้วนทุกเนื้อหาวิชา ทุกประเภท เพื่อให้การบริการได้ครอบคลุมประชาชนทุกช่วงวัย ทุกประเภท ที่เป็นประชาชน ทุกคนของชาติ หอสมุดแห่งชาติจึงจัดหา จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศไว้ ให้บริการผู้ใช้บริการที่เพียงพอ ครบถ้วนทุกเนื้อหาวิชา และทุกประเภท

2. ด้านบริการสารสนเทศ อภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านบริการสารสนเทศของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ได้แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 กำหนดนโยบายและวางแผนการให้บริการเชิงรุก หอสมุดแห่งชาติควรกำหนดนโยบายการให้บริการเชิงรุกเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เพื่อให้มีแผนงานหรือแผนการดำเนินงานในการให้บริการเชิงรุกและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพที่ดี และผลลัพธ์ตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และควรมีแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการเชิงรุกที่เหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับช่วงวัยและความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว และรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ (2557) ที่ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกฉบับไว้ ท้นใจผู้ใช้บริการมีการจัดทำโครงการ Proactive Information Services พัฒนาศูนย์บริการสารสนเทศเชิงรุกให้แก่นิสิตศูนย์พัฒนาศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน นำบริการเชิงรุกที่ออกแบบไปทดลองให้บริการจริง เพื่อแก้ปัญหาผู้ใช้บริการไม่สะดวกมาใช้บริการด้วยตนเอง และช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ใช้สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างทันเวลา และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของพรธิดา วิเชียรปัญญา (2544) ได้กล่าวว่า การดำเนินงานในการให้บริการเชิงรุกโดยเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) มุ่งให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาด ทั้งด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านส่วนแบ่งการตลาดชี้ให้เห็นว่า การให้ความใส่ใจกับลูกค้า และให้บริการเชิงรุกที่ดี ย่อมส่งผลการดำเนินงานขององค์กร และส่วนประกอบจำเป็นต้องมีสารสนเทศดิจิทัลให้บริการรูปแบบออฟไลน์และแบบออนไลน์ และพัฒนาระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย และรวดเร็ว สามารถค้นหาครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด หรือทุกฐานข้อมูลผ่านหน้าจอเดียว และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยสนทยา สาลี (2562) เห็นว่า การกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายเกี่ยวกับการบริการห้องสมุด จะเป็นแนวทางในการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) ตลอดจนเป็นแนวทางการพัฒนาห้องสมุดให้มีแนวทางที่ชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ Mrginean & Kifor (2021) ที่ได้สร้างรูปแบบ Digimodern Library Model เป็นการผสมผสานระหว่างแนวคิดการบริการที่เน้นผู้ใช้บริการ ช่องทางการเข้าถึงและสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ ลักษณะผู้ใช้บริการในรูปแบบหลากหลายประเภท และผู้ให้บริการสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในปัจจุบันได้ก่อให้เกิดผู้ใช้บริการที่กระตือรือร้น สร้างชุมชนที่มีความสนใจร่วมกันด้วยการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือ ทั้งเพื่อการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งปันประสบการณ์การใช้สารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศทางออนไลน์ หรือเพื่อแลกเปลี่ยนความประทับใจ ความคาดหวังในการใช้บริการ และคำแนะนำในการใช้สารสนเทศดิจิทัล การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในกระบวนการบริการสารสนเทศด้วยตนเอง ซึ่งเป็นกลยุทธ์ใหม่สำหรับการสื่อสารไปยังผู้ใช้บริการในรูปแบบ Digimodern Library จะส่งผลให้มีการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลเพิ่มขึ้น

2.2 การจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หอสมุดแห่งชาติควรมีการศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริหารของหอสมุดแห่งชาติ ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้การให้บริการที่เหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมแต่ละช่วงวัยและตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับ และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัย สำหรับการบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันการณ์ และตรงกับความต้องการของ

ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม รวมทั้งมีการจัดทำเนื้อหาที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมจากผู้ให้บริการ มีการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการทุกช่วงวัย ทุกระดับและทุกประเภท และมีการให้บริการผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่มและการให้บริการตามภารกิจหลักของหอสมุดแห่งชาติ คือ การให้บริการลักษณะพิเศษ เช่น การให้บริการจัดแจ้งการพิมพ์ การให้บริการเลขมาตรฐานประจำหนังสือ (ISBN) เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) และบริการจัดทำข้อมูลทางบรรณานุกรมแห่งชาติ (CIP) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Stock-Kupperman (2012) ได้เห็นว่าการเน้นผู้ใช้บริการเป็นการให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการ โดยการจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ นำเสนอบริการใหม่เพื่อเป็นการดึงดูดให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น และเป็นการรักษาผู้ใช้บริการเดิมให้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้โดยการศึกษาทัศนคติที่มีต่อบริการห้องสมุด การสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสนทยา สาลี (2562) ว่า การจัดบริการของห้องสมุดโดยยึดแนวความคิดการบริการห้องสมุดที่ครอบคลุมการบริหารจัดการเพื่อจัดการบริการให้ตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงปัจจัยที่สนับสนุนการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการเพื่อนำมาออกแบบกิจกรรมเพื่อจัดให้ผู้ใช้บริการ และเพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุดและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tidal (2011) ที่ได้ศึกษาการจัดบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการโดยศึกษาการสร้างเว็บไซต์ของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้เว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถใช้งานได้สะดวก คือ ต้องมีเครื่องมือสืบค้นด้านการวิจัย เวลาการบริการห้องสมุด ข้าราชการของห้องสมุด บริการโอแพค บริการจองห้องคอมพิวเตอร์ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการรายชื่อบรรณานุกรมฉบับล่าสุด บริการนิทรรศการออนไลน์และสอดคล้องกับงานวิจัยของห้องสมุดประชาชนรัฐอิลลินอยส์ (Best Practices for the Customer-Focused Library, 2012: Online) จัดทำโครงการวิจัยเรื่องการบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการ โดยการศึกษาการออกแบบบริการห้องสมุดตามความคาดหวังและความต้องการ จากมุมมองของผู้ใช้บริการ รวมถึงการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากการใช้พื้นที่ห้องสมุดเพื่อจัดบริการให้กับผู้ใช้บริการ การประเมินการบริการและนำไปสู่การพัฒนาแบบบริการที่มุ่งเน้นผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เข้ามาใช้คอมพิวเตอร์ การเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และใช้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านทางฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ สำหรับด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการต้องการพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรม การนั่งใช้อินเทอร์เน็ต และพื้นที่สำหรับนัดหมายพบปะกับเพื่อน

2.3 มีการจัดท่าระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการที่ความเหมาะสม หอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีการจัดท่าระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการที่ความเหมาะสม ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน โดยมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวมในคราวเดียวกันและจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการโดยภาพรวม และแยกระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงแต่ละส่วนหรือแต่ละห้องที่ให้บริการ เนื่องจากรูปแบบการให้บริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่จะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวมเนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีระดับการให้บริการและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่เท่ากันมีความหลากหลายประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ จึงต้องมีการจัดท่าระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงเพิ่มเติมขึ้นมาใช้โดยเฉพาะเพื่อให้มีความเหมาะสมต่อการให้บริการประเภทนั้น ๆ สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันออกไป

2.4 มีการจัดบริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ หอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการให้บริการออนไลน์ที่เข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ และมีการจัดบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านเว็บไซต์ และผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line Twitter Instagram เป็นต้น

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ได้แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 การนำเทคโนโลยีมาเพื่อจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัยสำหรับการบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างง่าย สะดวกรวดเร็ว ทันการณ์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม การใช้เทคโนโลยี และระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในการบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และการสร้างสื่อเนื้อหาต่าง ๆ และกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line Twitter Instagram YouTube และ Spotify เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้หอสมุดแห่งชาติสามารถตอบสนองความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการในยุคใหม่ ที่อาศัยเครื่องมือ เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเชิงรุกที่เข้าถึงตัวผู้ใช้บริการได้ง่าย สะดวก ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ถึงการเข้าใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว เป็นการส่งเสริมผู้ใช้บริการให้มาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตติยากร สาสีผลิน, ศศิพิมล ประพินพงศกร และศุภรชตรา แสนวา (2564) ได้ศึกษาสภาพการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดและการดำเนินงานด้านกลยุทธ์ที่นำมาใช้กับสื่อสังคมออนไลน์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านการกำหนดนโยบายห้องสมุดมีเพียงแนวปฏิบัติหรือข้อตกลงร่วมกันในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดแต่ยังไม่มีนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร 2) ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย มีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร รวมทั้งการติดต่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการ โดยมีเป้าหมายให้ผู้ใช้บริการรับรู้เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดและเป็นที่รู้จักมากขึ้น 3) ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย มีการกำหนดและวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายโดยมุ่งเน้นที่นิสิต/นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรภายในสถาบันอุดมศึกษาเป็นหลัก 4) ด้านการกำหนดผู้รับผิดชอบสื่อสังคมออนไลน์ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบข่ายงานโดยตรง และหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความชำนาญในงานที่เกี่ยวข้อง 5) ด้านการดำเนินงานมีการกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของห้องสมุดภาษาที่ใช้มีทั้งทางการและกึ่งทางการ และโดยมากตอบคำถามผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์ ใช้เทคนิคในการสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจ เช่น การโพสต์คำบรรยายตามกระแสของสังคม เป็นต้น และ 6) ด้านการประเมินผลมีการประเมินผลหลากหลายวิธี เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของเฟซบุ๊กแฟนเพจ การใช้แบบสอบถาม การติดตามกระแสตอบรับผ่านแฮชแท็ก เป็นต้น เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาบริการของห้องสมุดและการทำงานของบุคลากรที่รับผิดชอบสื่อสังคมออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลีน เทียมแก้ว และรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ (2557) ได้ศึกษาการพัฒนาแบบบริการสารสนเทศเชิงรุกฉบับไว้ ทนใจผู้ใช้บริการ มีการจัดทำโครงการ Proactive Information Services พัฒนาบริการสารสนเทศเชิงรุกให้แก่บัณฑิตศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งห้องเรียน นำบริการเชิงรุกที่ออกแบบไปทดลองให้บริการจริง ผลการพัฒนานวัตกรรมบริการสารสนเทศเชิงรุก คือ ระบบ OneStop Service Online พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนิสิตได้รับการบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาขั้นตอนการขอรับบริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว ดังนั้นผลจากการพัฒนารูปแบบการบริการทั้ง 3 ขั้นตอน พบว่า สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับห้องสมุดเพื่อการบริการสารสนเทศแก่นิสิตศูนย์พัฒนาการศึกษานอกที่ตั้งมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของทศกร ศิริพันธุ์เมือง (2560) ศึกษาเรื่องรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัด

สกลนคร เป็นการจับบริการสารสนเทศเชิงรุกโดยการนำส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้ การจับบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่ได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับห้องสมุดได้อย่างรวดเร็วผ่านสังคมออนไลน์ เนื่องจากเป็นสื่อที่เข้าถึงง่าย ห้องสมุดสามารถประยุกต์สื่อสังคมออนไลน์มาเพื่อให้บริการสารสนเทศในห้องสมุด สามารถส่งตรงถึงมือผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป

3.2 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ หอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้พัฒนาและออกแบบส่วนประสานผู้ใช้บริการเว็บไซต์ ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในการเข้าถึงข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติ พัฒนาระบบสืบค้นโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI พัฒนาในส่วนการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้บริการ (User Interface Design) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถโต้ตอบกับระบบสืบค้นได้ง่าย สะดวก ตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย สวยงาม ดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้งาน ดังจะเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มีความสำคัญกับการให้บริการสารสนเทศในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก เนื่องจากการพัฒนาระบบสืบค้นที่ให้บริการทางออนไลน์ มีเว็บไซต์เป็นช่องทางเข้าถึงสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ระบบส่วนประสานงานติดต่อกับผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวก ตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brophy (2005) ซึ่งเห็นว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ดำเนินงานห้องสมุดในลักษณะของห้องสมุดดิจิทัลหรือห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางนี้จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากขึ้น โดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และถือเป็นความท้าทายของบรรณารักษ์ที่ทำงานกับเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ สามารถให้บริการเนื้อหาและแหล่งสารสนเทศไปยังผู้ใช้บริการในรูปแบบของสารสนเทศดิจิทัลตามความต้องการ

3.3 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ หอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีระบบการบริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติผ่านระบบ Single Search เป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการในการสืบค้นที่สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติผ่านหน้าจอเดียว มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ระบบสืบค้นผ่านหน้าจอเดียว ฐานข้อมูลเฉพาะด้าน และพัฒนาแอปพลิเคชัน หนังสือเสียง หนังสือดิจิทัล บริการทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ และมีนโยบายและการวางแผนนำเทคโนโลยีระบบ RFID มาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและช่วยในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ และนำระบบปัญญาประดิษฐ์และระบบเชี่ยวชาญ (AI AR) มาใช้ในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่ รวมทั้งมีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดหาและพัฒนาแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการใช้บริการของประชาชน และการวางแผนด้านทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา และมีการสำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาปรับใช้กับการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการเปลี่ยนไป ความต้องการสารสนเทศเนื้อหา

ดิจิทัล การเข้าถึงนำไปใช้งานได้ทันที ทุกที่ทุกเวลา เพื่อให้ทันการณ์ในการนำไปใช้ประโยชน์ การเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับหอสมุดแห่งชาติในการนำมาใช้และประยุกต์ในการให้บริการ เพื่อให้รองรับกับผู้ใช้บริการยุคปัจจุบันที่ต้องการใช้สารสนเทศดิจิทัลนำไปใช้ประโยชน์โดยทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cribb (2012) พบว่า ได้วิจัยถึงแนวทางการรักษาผู้ใช้บริการให้อยู่กับห้องสมุดและการใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญจะช่วยรักษาผู้ใช้บริการให้อยู่กับห้องสมุดและใช้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมกับผู้ใช้บริการ เช่น เครือข่ายทางสังคม และการสื่อสารของบรรณารักษ์ที่จะทำให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการใช้ห้องสมุด โดยใช้โปรแกรมการเรียนออนไลน์ หรือโปรแกรมด้านการรู้สารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดองค์ความรู้ ทักษะในการใช้ห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Comb (2004) ที่เห็นว่า การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการให้บริการเป็นหัวใจอย่างหนึ่งที่ทำให้การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จ และจำเป็นต้องเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อนำมาจัดทำฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ โดยนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เช่น การแจ้งข่าวสาร การจัดกิจกรรมผ่าน E-mail Facebook Line Twitter การใช้แอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการเมื่อมาใช้บริการ และการใช้ระบบ One Stop Service เพื่อบริการผู้ใช้บริการครบวงจร

4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ได้แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้สำหรับผู้ใช้บริการ หอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีการออกแบบและจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามความเหมาะสมตามลักษณะประเภททรัพยากรสารสนเทศและตามระดับกลุ่มผู้ใช้และตามช่วงวัย เพื่อการตอบสนองการให้บริการที่เหมาะสม สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน และมีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้เพิ่มเติม สำหรับการจัดพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น การจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้จึงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาพื้นที่สำหรับการให้บริการการเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน เช่น การจัดพื้นที่ Co-Working Space พื้นที่สำหรับประชาชนทุกช่วงวัยใช้ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ทำการบ้าน ทำงาน อ่านหนังสือ ประชุมกลุ่ม ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ที่ทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้บริการ และจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกช่วงวัย จัดเป็นรูปแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Morris (1994) ซึ่งการบริการเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่กระทำขึ้นเพื่อช่วยเหลือดูแล อำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด ถือเป็นกิจกรรมที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้ที่ต้องการสิ่งนั้นกับผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวให้บรรลุผลสำเร็จ และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของห้องสมุดประชาชนรัฐอิลลินอยส์ (Best Practices for the Customer-Focused Library, 2012: Online) โดยการศึกษาการออกแบบบริการห้องสมุด ตามความคาดหวังและความต้องการจากมุมมองของผู้ใช้ รวมถึงการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากการใช้พื้นที่ห้องสมุดเพื่อจัดบริการให้กับผู้ใช้ การประเมินการบริการ และนำไปสู่การพัฒนาแบบบริการที่มุ่งเน้นผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความต้องการสัญลักษณ์เพื่อบอกจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ในห้องสมุด และการบริการให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้ ผู้ใช้บริการห้องสมุดต้องการให้บรรณารักษ์เดินสอบถามกับผู้ใช้บริการมากกว่าการนั่งที่เคาน์เตอร์ที่ให้บริการ สำหรับด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการ

ต้องการพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรม การนั่งใช้อินเทอร์เน็ต และพื้นที่สำหรับนัดหมายพบปะกับเพื่อน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทิตาการ ศิริพันธุ์เมือง (2560) ศึกษาเรื่องรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุด ควรมีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) ของห้องสมุด เพื่อให้สอดคล้องกับการให้บริการยุคปัจจุบันและผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ หอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีการจัดหาและจัดบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน สำหรับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และมีจัดการบริการที่เป็นอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงอายุ เด็ก และผู้บกพร่องทางด้านร่างกาย และจัดพื้นที่ให้บริการสำหรับรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอให้เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมที่ดีเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ เนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี และพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไปในยุคของสังคมดิจิทัล รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติเป็นประชาชนทุกคนในชาติ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้รองรับกับผู้ใช้บริการยุคปัจจุบันให้เหมาะสม รวมทั้งรองรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ เด็ก และผู้บกพร่องทางด้านร่างกาย และจัดพื้นที่ให้บริการสำหรับรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน จึงเป็น สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสนทยา สาลี (2562) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษา พบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัยมาอำนวยความสะดวกช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการส่งมอบบริการ และการใช้เทคโนโลยี เพื่อรักษาผู้ใช้บริการ ห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จด้วยการดูแลผู้ใช้บริการ กลยุทธ์ทางสารสนเทศต้องมีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริการห้องสมุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของห้องสมุดประชาชนรัฐอิลลินอยส์ (Best Practices for the Customer-Focused Library, 2012: Online) พบว่า การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของห้องสมุด ทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้คอมพิวเตอร์ การเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และใช้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่านทางฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือ และวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการห้องสมุดเพื่อการอ่านหรือพบปะพูดคุยกับเพื่อน สำหรับด้านสภาพแวดล้อมผู้ใช้บริการต้องการพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรม การนั่งใช้อินเทอร์เน็ต และพื้นที่สำหรับนัดหมายพบปะกับเพื่อน และสอดคล้องกับงานวิจัย Guthro (2018) และ Curry (2017) ที่พบว่า ห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 จะต้องจัดพื้นที่การบริการดังนี้คือ มุมกาแฟ พื้นที่ให้บริการอุปกรณ์การสื่อสาร (Apple Store) พื้นที่สำหรับเป็นที่ประชุมกลุ่มย่อย และพื้นที่สำหรับบริการห้องเรียนรู้อัตโนมัติ (Common Room) บริการพื้นที่ Co-working Space บริการ Wireless zone และนอกจากนั้นสอดคล้องกับประเด็นการศึกษาความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา ซึ่งพบว่าความต้องการด้านสิ่งแวดล้อม อาจารย์และนักศึกษามีความต้องการในระดับมากเช่นกัน

4.3 การออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Library) หอสมุดแห่งชาติต้องมีนโยบายและแผนงานในการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การสร้างห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และมีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบเพื่อให้แสงสว่างเข้ามามีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ ในปัจจุบันการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Library) หรือการสร้างห้องสมุดสีเขียวมีความสำคัญอย่างมาก ช่วยให้ได้เพิ่มและเชื่อมต่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ ช่วยลดพลังงานไฟฟ้า ลดมลภาวะเป็นพิษ สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ ลดภาวะเสี่ยงต่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสนทยา สาลี (2562) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การให้บริการยุคใหม่ ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านสภาพแวดล้อม การจัดบริเวณโซนเงียบเฉพาะบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เช่น Co-working space Learning space Co-maker space และพื้นที่ศึกษาค้นคว้าเป็นห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดต้องศึกษาด้านการออกแบบ

บริการ (Service design) เพื่อนำมาออกแบบและปรับปรุงอาคารให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของทีศการ ศิริพันธุ์เมือง (2560) ที่ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร ได้นำส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) มาใช้เป็นแนวทาง โดยมองว่าช่องทางการให้บริการจำเป็นต้องออกแบบจัดสถานที่และด้านสิ่งแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ ให้เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการมากที่สุด

5. ด้านผู้ให้บริการ อภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ได้แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 สมรรถนะในการให้บริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์และห้องสมุด และมีประสบการณ์ในงานการให้บริการ มีความรู้รอบตัว รวมถึงรู้ข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ต้องเจอคำถามหลากหลายจากผู้ให้บริการ การมีความรู้ในส่วนนี้จะสามารถช่วยตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาผู้ให้บริการได้ มีความรู้ ทักษะ และเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ และมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด มีทักษะในการให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูล ส่งผลต่อการให้บริการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีสำหรับช่วยเหลือและบริการการศึกษาค้นคว้าข้อมูล มีทักษะด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะที่ดี ส่งผลให้การบริการผู้ให้บริการเกิดความราบรื่น และทักษะการให้บริการ มีจิตบริการ มีใจรัก และมีความตั้งใจ ความเต็มใจในการให้บริการ จะส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก ทั้งนี้กลุ่มเป้าหมายผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติคือประชาชนคนในชาติทุกคน ทุกช่วงวัย และทุกประเภททุกระดับ ที่มีความหลากหลาย สมรรถนะในการให้บริการสารสนเทศของผู้ให้บริการ ได้แก่ บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นด่านหน้าสำหรับการเผชิญหน้ากับผู้ใช้บริการ การให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพสูงจะส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ และได้ข้อมูลตรงความต้องการมากที่สุด และจะกลับมาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ัญญาภรณ์ โพธิ์บุตร, ศุภรชตรา แสนวา และศศิพิมล ประพินพงศกร (2563) ได้ศึกษาสมรรถนะนักสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่านักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพต้องมีสมรรถนะทางด้านความรู้ ได้แก่ ด้านสารสนเทศเฉพาะทางด้านแหล่งและการจัดระบบสารสนเทศเฉพาะทางการบริการสารสนเทศเฉพาะทาง ด้านวิชาชีพสารสนเทศและบรรณารักษศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านระเบียบวิธีวิจัยด้านการสอนและการฝึกอบรม และด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด ส่วนสมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์ สุขภาพ ทักษะการจัดการแหล่งสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ทักษะทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ทักษะการสอนและการฝึกอบรม และทักษะการสื่อสาร ในส่วนของคุณลักษณะส่วนบุคคลต้องประกอบด้วย จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ การจัดการตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ มนุษยสัมพันธ์ จิตบริการ ภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเองและเรียนรู้ตลอดชีวิตความรับผิดชอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) ที่กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของบรรณารักษ์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุก ควรมีดังนี้ 1) เป็นผู้มองการณ์ไกล และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 2) เป็นผู้ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับเป็นสำคัญ 3) มีความเข้าใจและรับผิดชอบ

ในการบริการเป็นอย่างดี 4) มีความเข้าใจถึงวัฒนธรรมหลักและวัฒนธรรมรองของกลุ่มผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี 5) เป็นผู้ที่มีความรู้ หรือแสวงหาความใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา 6) เป็นผู้ที่มีความมานะ บากบั่นมุ่งมั่น และมุ่งมั่นในการแก้ปัญหา 7) มีความเข้าใจและมองเห็นถึงความเสี่ยงของงานที่ทำ และยังสอดคล้องกับงานวิจัย ศิริพร พงบุตร (2556) กล่าวถึง ลักษณะและบุคลิกภาพการเป็นผู้ให้บริการแบบเชิงรุกที่ดี ควรมีดังนี้ 1) มีความรู้ในงานที่ให้บริการ สามารถตอบคำถามจากผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ 2) เป็นคนช่างสังเกตโดยรับรู้ว่าการบริการอย่างไรทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เพื่อนำมาพัฒนาการบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น 3) มีความกระตือรือร้น ความใส่ใจที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ 4) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น 5) สามารถควบคุมอารมณ์ได้ งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะและช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้ในทุกสถานการณ์ 6) มีสติในการแก้ปัญหา ในกรณีที่ใช้บริการมีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ และเลือกทางที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ 7) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ต้องมีความคิดความรู้สึกที่ดีต่องานบริการและเต็มใจที่จะให้บริการ จึงจะส่งผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่การพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ และ Hickok (2012) ยังได้กล่าวไว้ว่า บรรณารักษ์ควรจะต้องเปลี่ยนจากภาพจำเดิมที่เป็นบรรณารักษ์ยุคเก่า ล้าสมัย เข้มงวด ซอບดุดเตือน ก้าวมาสู่บรรณารักษ์ยุคใหม่ที่มีการปรับเปลี่ยนตนเอง เป็นบรรณารักษ์เชิงรุก ที่มีความทันสมัย เป็นมิตร และเชี่ยวชาญสารสนเทศ (Info-professional) มีความเป็นมิตรและเข้าถึงได้ง่าย

5.2 การจัดการความสัมพันธ์และการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีจิตการให้บริการที่ดี (Service Mind) มีความสุภาพอ่อนโยน การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และใส่ใจในการบริการผู้ใช้บริการ มีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ที่ยุ่ยาก ซับซ้อนและแก้ปัญหาเฉพาะได้ดี ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดี สร้างความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ ควรมีจิตวิทยาในการสื่อสารที่ดี วุฒิภาวะ ความมีใจรัก ความมุ่งมั่น กระตือรือร้นและความอดกลั้นในการให้บริการ และควรมีทักษะการสื่อสาร การประสานงาน การสร้างแรงจูงใจ และมีความประนีประนอมที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ สารสนเทศของ Macaulay & Cook (1995) ที่ผู้ให้บริการควรมี ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ 2) ความรวดเร็วในการให้บริการ 3) การให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการที่ละราย 4) ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ 5) ความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ 6) ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน 7) ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ 8) ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน บริการอย่างเสมอภาค และยังสอดคล้องกับแนวคิดของปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ (2553) จุฑารัตน์ นกแก้ว (2555) และสนทยา สาลี (2562) กล่าวไว้ว่า บุคลากรของห้องสมุดแบ่งออกเป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มบุคลากรด้านงานบริการของห้องสมุดที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านสมรรถนะวิชาชีพ การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีความรู้เรื่องขององค์กรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กรต่าง ๆ ที่ห้องสมุดสังกัด ตลอดจนเรื่องของลิขสิทธิ์และกฎหมายต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง มีทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจาต่อรอง ทั้งนี้รวมถึงการมีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีทักษะการใช้เครื่องมือสื่อสารคอมพิวเตอร์สำหรับเป็นช่องทางเพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามข่าวสาร หรือเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ มีทักษะด้านการใช้อุปกรณ์สื่อสารประเภทสมาร์ทโฟน และแอปพลิเคชัน เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีให้บริการทั้งเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน รวมถึงบอกรับฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาต่างใช้สมาร์ทโฟน และต้องการคำแนะนำ

และความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ ควรมีบุคลากรที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสูงขึ้นด้านการให้บริการสารสนเทศ สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้มากขึ้น และต้องมีการปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยี และเพิ่มทักษะและเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ โดยการฝึกปฏิบัติหรือเข้าร่วมอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายในและภายนอกได้จัดขึ้น เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การดำเนินงานของห้องสมุดในยุคดิจิทัลจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการ ทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องปรับเปลี่ยนให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล และรูปแบบการบริการของห้องสมุดจึงต้องพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ โดยการพัฒนาเครื่องมือและช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศต่าง ๆ ในปัจจุบันนิยมใช้ช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์และให้บริการสารสนเทศทางออนไลน์ เช่น Facebook Line Instagram และ Twitter (ปาริชาติ แสงระชูญ, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hickok (2012) กล่าวว่า บรรณารักษ์ควรจะต้องเปลี่ยนจากภาพจำเดิมที่เป็นบรรณารักษ์ยุคเก่า ล้าสมัย เข้มงวด ขอบเขตแคบ ก้าวมาสู่บรรณารักษ์ยุคใหม่ที่มีการปรับเปลี่ยนตนเองเป็นบรรณารักษ์เชิงรุก ที่มีความทันสมัย เป็นมิตร และเชี่ยวชาญสารสนเทศ (Info-professional) โดยต้องเป็นผู้รอบรู้เชี่ยวชาญทั้งด้านสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ วิทยาการสารสนเทศ และสามารถสอนให้ความรู้หรือฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) และสอดคล้องกับงานวิจัยของทิตาการ ศิริพันธุ์เมือง (2560) ได้พัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชน โดยได้เสนอรูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกที่ได้จากการสนทนากลุ่ม โดยเสนอให้ใช้รูปแบบการบริการสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการเผยแพร่สารสนเทศ และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดประชาชน โดยการสร้าง Facebook Fanpage “ห้องแห่งการเรียนรู้” และสร้างบล็อก “ห้องสมุดประชาชนเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต” เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการของห้องสมุด และเผยแพร่สารสนเทศ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดร่วมกับการทำกิจกรรมกับผู้ใช้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์

5.4 ทักษะด้านภาษาที่สอง การให้บริการของหอสมุดแห่งชาติจำเป็นต้องมีทักษะด้านภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน สามารถให้บริการผู้ใช้ชาวต่างประเทศได้ดีในระดับหนึ่ง ควรมีทักษะด้านภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษในระดับดี สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานระดับชาติ มีเครือข่ายการเป็นตัวแทนของประเทศในระดับนานาชาติด้านห้องสมุดและจำเป็นต้องมีทักษะภาษาที่สองนอกจากภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาจีน ภาษาไทย ญี่ปุ่น เป็นต้น ทั้งนี้หอสมุดแห่งชาติมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญในระดับชาติของหอสมุดแห่งชาติ จากการเป็นองค์กรหลักในการเป็นภาคีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาชีพระดับนานาชาติและระดับสากล ก่อให้เกิดประโยชน์ในความร่วมมือกันแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ความช่วยเหลือกันทางด้านวิชาการ ด้านบุคลากรด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมห้องสมุดที่ทันสมัย ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาวิชาชีพและห้องสมุดให้สามารถตอบสนองการให้บริการความรู้แก่ประชาชนในชาติ และพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าเท่าเทียมกับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก และประเทศไทยเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติหรือระดับสากลด้านวิชาชีพบรรณารักษ์และห้องสมุด และนอกจากนี้บรรณารักษ์ของหอสมุดแห่งชาติทำหน้าที่ประสานงานความร่วมมือระดับนานาชาติ โดยต้องใช้ความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญทางด้านวิชาการบรรณารักษ์ ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ในการทำหน้าที่ประสานงานความร่วมมือกับองค์กรระดับสากลในโครงการความร่วมมือด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับวิชาการด้านบรรณารักษ์ รวมทั้งการเตรียมข้อมูลให้แก่ผู้บริหารใช้สำหรับการนำเสนอ ใช้เป็นการประกอบการตัดสินใจ

ในข้อตกลงความร่วมมือสำหรับการเข้าร่วมประชุมความร่วมมือระดับนานาชาติ เช่น การประชุมในเวทีระดับโลก ด้านห้องสมุดของสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด (International Federation of Library Associations: IFLA) การประชุมผู้อำนวยการหอสมุดแห่งชาติในภูมิภาคเอเชียและโอเชียเนีย (CDNL-AO) เป็นต้น รวมทั้งให้บริการชาวต่างชาติที่มาใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ ทักษะด้านภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษและภาษาที่สองภาษาอื่น ๆ จึงมีความจำเป็นสำหรับบรรณารักษ์ของหอสมุดแห่งชาติ

6. ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ อภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ได้แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.1 กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการ หอสมุดแห่งชาติควรกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการบริการสารสนเทศที่หอสมุดแห่งชาติให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ Facebook Instagram Twitter Line official YouTube และทางเว็บไซต์ มีการสร้างสื่อเนื้อหาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบข้อความ รูปแบบเสียง รูปแบบวิดีโอ นิทรรศการออนไลน์ เป็นต้น มีการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการเชิงรุก และมีกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยปรัชญารรณ จันทะขาน (2564) ได้กำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 4 ประเด็นกลยุทธ์ตามกรอบแนวคิดของกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ได้แก่ 1) การพัฒนาสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานสู่ความเป็นนวัตกรรม (Innovator) ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด 2) การพัฒนางานประชาสัมพันธ์สู่ความเป็นเลิศภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด 3) การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Public Relations) และการสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ และ 4) การจัดการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ด้วยเทคโนโลยีการตลาด (Marketing Technology และ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทัดดาว พรหมู, มาลี ใจตั้ง และกาญจนา แดนรักษ์ (2561) ศึกษาเรื่องบริการเชิงรุก จากปัญหาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ที่เคยประสบปัญหาจำนวนการเข้าใช้บริการห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร แนะนำการใช้บริการ การใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และใช้เป็นช่องทางการรวบรวมความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยผ่านช่องทางการจัดกิจกรรม จากการประเมินผลการดำเนินการกิจกรรมพบว่า มีจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือเพิ่มขึ้น และผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในระดับดีมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ แสงระวี (2559) ผลการพัฒนารูปแบบการบริการของห้องสมุดจึงต้องพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ โดยการพัฒนาเครื่องมือและช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ ห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศต่าง ๆ ในปัจจุบันนิยมใช้ช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์และให้บริการสารสนเทศทางออนไลน์ เช่น Facebook Line Instagram และ Twitter และพิมลอร ตันหัน (2557) ได้กล่าวว่า การใช้ Facebook ในงานบริการสารสนเทศ จะเห็นได้จากห้องสมุดหลายแห่ง ได้สร้างแฟนเพจหรือเพจ (Fanpage, Page) ใน Facebook เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การแจ้งข่าวของห้องสมุด การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ประชาสัมพันธ์กิจกรรมห้องสมุด แนะนำการใช้ OPAC ของห้องสมุด เป็นต้น

6.2 ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติ หอสมุดแห่งชาติควรจัดให้ผู้ให้บริการ ปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ โดยการเข้ามาใช้บริการภายในหอสมุดแห่งชาติ โดยการจัดนิทรรศการ หมุนเวียน จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุด สร้างและบริการสื่อดิจิทัลในรูปแบบ Onsite และ จัดโครงการกิจกรรมและฝึกอบรมในรูปแบบ Onsite อย่างต่อเนื่อง ภายในพื้นที่หอสมุดแห่งชาติ ผู้ใช้บริการ มีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์และทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Instagram Twitter YouTube และ Line official) และการให้บริการเชิงรุก ทำให้ผู้บริกรมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับที่ดี ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติช่องทาง ในสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับพินลอร์ ตันหัน (2557) ที่ได้กล่าวว่า การใช้ Facebook ในงานบริการ สารสนเทศ จะเห็นได้จากห้องสมุดหลายแห่ง ได้สร้างแฟนเพจหรือเพจ (Fanpage, Page) ใน Facebook เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร กับผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การแจ้งข่าวของห้องสมุด การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ประชาสัมพันธ์กิจกรรมห้องสมุด แนะนำการใช้ OPAC ของห้องสมุด เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ประกอบด้วยข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะ ในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้น ผู้ใช้บริการ

จากผลการวิจัยนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบ บริการสารสนเทศแบบเน้นผู้บริการ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการสารสนเทศ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านผู้ให้บริการ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ โดยหอสมุดแห่งชาติหรือห้องสมุดอื่น ๆ สามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีรายละเอียดข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้น ผู้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

1.1.1 ควรกำหนดนโยบายการจัดการจัดหาและการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นนโยบาย หลัก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม ด้านงบประมาณ ด้านการให้บริการ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ตรงตามความต้องการ ครอบคลุมทุกเนื้อหาวิชา ครอบคลุมการให้บริการผู้บริการทุกช่วงวัย ทุกประเภท

1.1.2 นโยบายการจัดการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจำเป็นต้องให้สอดคล้องกับความต้องการ ใช้บริการของผู้บริการในปัจจุบันเนื้อหาทันสมัย ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท และเพียงพอับ ความต้องการ

1.1.3 มีกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศตามหลักมาตรฐานวิชาการที่มี ประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริการที่รวดเร็ว ทันการณ์ สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1.1.4 มีการจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสารหนังสือพิมพ์ บทความวิชาการ ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ และห้องสมุดดิจิทัลที่ได้คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพ ให้บริการออนไลน์

1.1.5 มีทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นมรดกภูมิปัญญาที่มีคุณค่าและความสำคัญอย่างยิ่งของชาติให้บริการ ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า แผนที่ และภาพเก่า เป็นต้น

1.2 ด้านบริการสารสนเทศ ข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการ ด้านบริการสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

1.2.1 ควรกำหนดนโยบายการให้บริการเชิงรุกเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เพื่อให้มีแผนงานหรือแผนการดำเนินงานในการให้บริการเชิงรุกและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพที่ดี และผลลัพธ์ตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่วางไว้

1.2.2 มีแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการเชิงรุกที่เหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับช่วงวัยและความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับ

1.2.3 พัฒนาระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย และรวดเร็ว สามารถค้นหาครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดหรือทุกฐานข้อมูลผ่านหน้าจอเดียว

1.2.4 มีการศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการ และมีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้การให้บริการที่เหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมแต่ละช่วงวัยและตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละระดับ และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัย สำหรับการบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างง่าย สะดวกรวดเร็ว ทันการณ์ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการทุกช่วงวัย ทุกระดับและทุกประเภท

1.2.5 มีการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการที่มีความเหมาะสมช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการให้บริการที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน โดยมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการให้บริการในภาพรวมในคราวเดียวกัน

1.2.6 จัดบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านเว็บไซต์ และผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line Twitter Instagram เป็นต้น

1.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

1.3.1 ควรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัย สำหรับการบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างง่าย สะดวกรวดเร็ว ทันการณ์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

1.3.2 ควรมีการสร้างสื่อเนื้อหาต่าง ๆ และกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Line Twitter Instagram YouTube และ Spotify เป็นต้น

1.3.3 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้พัฒนาและออกแบบส่วนประสานผู้ใช้บริการเว็บไซต์ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในการเข้าถึงข้อมูล โดยการพัฒนาระบบสืบค้นโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI พัฒนในส่วนการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้บริการ (User Interface Design) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถโต้ตอบกับระบบสืบค้นได้ง่าย สะดวก ตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย สวยงาม ดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้งาน

1.3.4 มีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดหาและพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการใช้บริการของประชาชน และการวางแผนด้านทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

1.3.5 มีการสำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาปรับใช้กับการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

1.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

1.4.1 การออกแบบและจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามความเหมาะสมตามลักษณะประเภททรัพยากรสารสนเทศและตามระดับกลุ่มผู้ให้บริการและตามช่วงวัย จัดการบริการที่เป็นอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงวัย เด็กและผู้บกพร่องทางด้านร่างกายและจัดพื้นที่ให้บริการสำหรับรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน เพื่อการตอบสนองการให้บริการที่เหมาะสม สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน

1.4.2 มีการจัดหาและจัดบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน สำหรับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ จัดการบริการที่เป็นอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงวัย เด็ก และผู้บกพร่องทางด้านร่างกาย และจัดพื้นที่ให้บริการสำหรับรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอให้เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมที่ดีเป็นมิตรกับผู้ให้บริการ

1.4.3 มีนโยบายและแผนงานในการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การสร้างห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และควรมีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบเพื่อให้แสงสว่างเข้า มีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ

1.5 ด้านผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 ผู้ให้บริการมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์และห้องสมุด มีความรู้รอบตัว รวมถึงรู้ข่าวสารต่าง ๆ และมีประสบการณ์ในงานการให้บริการผู้ให้บริการ

1.5.2 ผู้ให้บริการมีทักษะและเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ เช่น ทักษะในการให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูล ทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีและมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด ส่งผลต่อการให้บริการสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีทักษะด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ มีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะที่ดี ส่งผลให้การให้บริการผู้ให้บริการเกิดความราบรื่น

1.5.3 ผู้ให้บริการมีทักษะการให้บริการ มีจิตบริการ มีใจรักและมีความตั้งใจ ความเต็มใจในการให้บริการ มีทักษะการสื่อสาร การประสานงาน การสร้างแรงจูงใจ และมีความประณีตประณีตที่ดี จะส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

1.5.4 ผู้ให้บริการต้องมีการปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยี และเพิ่มทักษะและเทคนิคการให้บริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการให้บริการ โดยการฝึกปฏิบัติหรือเข้าร่วมอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายในและภายนอกได้จัดขึ้น

1.5.5 ผู้ให้บริการมีทักษะด้านภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน สามารถให้บริการผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศได้ดี และอาจมีทักษะภาษาที่สองนอกจากภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาจีน เกาหลี ญี่ปุ่น เป็นต้น

1.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ ข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบ บริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

1.6.1 มีการกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริม การบริการสารสนเทศ เพื่อให้ไปสู่แผนการปฏิบัติงาน

1.6.2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ Facebook Instagram Twitter Line official YouTube และทางเว็บไซต์ และการสร้างสื่อเนื้อหาออนไลน์ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบข้อความ รูปแบบเสียง รูปแบบวิดีโอ นิทรรศการออนไลน์ เป็นต้น

1.6.3 กำหนดให้มีกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และ ส่งเสริมการใช้บริการ เพื่อความคล่องตัว และสะดวกในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้ บริการ

1.6.4 ผู้ใช้บริการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ โดยการเข้ามาใช้บริการภายใน หอสมุดแห่งชาติ โดยการจัดนิทรรศการหมุนเวียน จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุด สร้างและ บริการสื่อดิจิทัลในรูปแบบ Onsite และจัดโครงการกิจกรรมและฝึกอบรมในรูปแบบ Onsite อย่างต่อเนื่อง ภายในพื้นที่หอสมุดแห่งชาติ

1.6.5 ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์และ ทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Instagram Twitter YouTube และ Line official)

1.6.6 การให้บริการเชิงรุกทำให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับที่ดี

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาด้านการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการ

2.2 ควรนำการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการ ที่ได้จากการศึกษาวิจัย ในครั้งนี้ไปศึกษาและพัฒนาเพิ่มเติมสำหรับกับห้องสมุดประเภทอื่น ๆ เช่น ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เนื่องจากบริบท บทบาทหน้าที่ และกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน

2.3 ควรมีการศึกษารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะบริการสารสนเทศ เน้นผู้ใช้บริการในรูปแบบดิจิทัล เนื่องจากปัจจุบันแนวโน้มการใช้สารสนเทศดิจิทัลมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก

บรรณานุกรม

- กมลศรี ฤกษ์สมุทร. “บริการเชิงรุกจากเครื่องมือฐานข้อมูลดัชนีบัณฑิต มสธ.” *PULINET Journal*. 5, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2561): 128-136.
- งามเพ็ญ ยาวงษ์ และพิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. “การประเมินการเข้าถึงคอลเลกชันหนังสือพิมพ์เก่าฉบับดิจิทัลของหอสมุดแห่งชาติด้วยวิธีการสืบค้นจากหัวเรื่องและเนื้อหาฉบับเต็ม.” *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*. 10, ฉบับพิเศษ (มิถุนายน-กันยายน 2561): 26-35.
- จันทิมา พรหมเกษ และเพชรสมร พรหมมะวงศ์. “ศักยภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและการบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเฟอร์นิเจอร์: กรณีศึกษาประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.” *RMUTT Global Business and Economics Review*. 13, 2, (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561): 117-136.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการเล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540.
- จุฑารัตน์ นกแก้ว. *การวิเคราะห์เนื้อหาและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้านการศึกษาทางไกลในสำนักบรรณสารสนเทศ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2555.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *โมดูล 4 การจัดการสารสนเทศและกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2565, จาก: <http://www.car.chula.ac.th/teacher/Module%204.pdf>. ม.ป.ป.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เนท, 2545.
- . *การจัดการและการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- . *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- ชัยพล ทรงสุนทรวงศ์. *นวัตกรรมบริการ: กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจบริการ*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การจัดการ). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2559. ฉบับอัดสำเนา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.
- . *การสร้างบริการเชิงรุก*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2565, จาก: <http://blog.lib.kmitl.ac.th/?p=1762>
- ทรงพันธ์ เจริมประยงค์. “การจัดการข้อมูลบริหารสิทธิของห้องสมุดและหอจดหมายเหตุ: เหตุผลความจำเป็นและกรณีศึกษา.” *วารสารห้องสมุด*. 61, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2560): 26-44.
- ทัตดาว พรหมบุญ, มาลี ใจตั้ง และกาญจนา แदनรักษ์. “บริการเชิงรุก.” *PULINET Journal*. 5, 1 (มกราคม-เมษายน 2561): 172-177.
- ทิศากร ศิริพันธุ์เมือง. “รูปแบบการจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของห้องสมุดประชาชนจังหวัดสกลนคร.” *วารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย*. 10, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2560): 55-67.

- ธัญญาภรณ์ โพธิ์บุตม. **สมรรถนะของนักสารสนเทศบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2563. ฉบับอัดสำเนา.
- ธณิศา สุขขารมย์. **การใช้สารสนเทศในการกำหนดหัวข้อและจัดทำเค้าโครงปริญญานิพนธ์ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547. ฉบับอัดสำเนา.
- ธัญญพร จารุกิตติคุณ และนันทกานต์ ทองวานิช. **คู่มือการออกแบบบริการ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2557.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. “แนวคิดทางธุรกิจและบริการของแหล่งสารสนเทศในยุคสังคมการเรียนรู้.” **วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. 12 (2548): 36-38.
- นฤมล รักษาสุข. **การจัดบริการสารสนเทศ**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2565, จาก: sutlib2.sut.ac.th/learning/school/Social/204215_1.ppt. ม.ป.ป.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. “กลยุทธ์การวางแผนงานบริการสารสนเทศ.” **ชบอ.สาร**. 11, 3 (2534): 1-7.
- . **การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2547.
- น้ำลีน เทียมแก้ว และรุ่งเรือง สิทธิจันทร์. “ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกฉบับไวทันใจ ผู้ใช้บริการ.” **PULINET Journal**. 1, 3 (กันยายน-ธันวาคม 2557): 37-43
- นิศาชล จำนงศรี. “ห้องสมุดดิจิทัล.” **บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.** 20, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 1-14.
- นุริดา จะปะกียา. **ความต้องการสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศเชิงรุกสู่ชุมชนของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้**. ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. 2561.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. “พฤติกรรมสารนิเทศ.” **ชมรมนิสิตบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ฉบับฉลองหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์**. 9 (ธันวาคม 2532): 24-40.
- . **สารสนเทศในบริบทสังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2543.
- ปรีชญาวรรณ จันทะขาน. **การพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2564. ฉบับอัดสำเนา.
- ปรีชญนันท์ นิลสุข และทิพภากร รังคสิริ. “การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วยกลยุทธ์การตลาด: กรณีศึกษา.” **วารสารวิทยบริการ**. 19, 1 (มกราคม - เมษายน 2551): 13-22.
- ปาริชาติ แสงระซึก. “บริการสารสนเทศในห้องสมุดยุคดิจิทัล.” **วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย**. 11, 38 (ตุลาคม-ธันวาคม 2559): 1-10.
- ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์. **การพัฒนารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สารสนเทศศึกษา). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553. ฉบับอัดสำเนา.

- พรธิดา วิเชียรปัญญา. “แนวคิดการตลาดกับบริการสารสนเทศ.” *รังสิตสารสนเทศ*. 7, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2544): 98-106.
- . *การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: ธรรมกมลการพิมพ์, 2547.
- พรพรรณ จันทร์แดง. *ห้องสมุด...ยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2557.
- พิพัฒน์ เหลืองนฤมิตชัย. *Disruptive technology*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2565, จาก: [https:// thaipublica.org/2016/07/pipat-48](https://thaipublica.org/2016/07/pipat-48)
- พิมพ์รพี ไพรมสมิทธิ์. *การจัดการห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554.
- พิมลพรรณ เรฟเพอร์. *บริการตอบคำถามและบริการสารนิเทศเพื่อช่วยการค้นคว้า*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2535.
- พิมลอร ตันหัน. “Facebook กับการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด.” *วารสารห้องสมุด*. 58, 1 (มกราคม-มิถุนายน 2557) 55-61.
- เพ็ญสุวรรณ นาคะปรีชา. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก. ใน *ห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลกไร้พรมแดน*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- ภาษิณี ปานน้อย. *การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553. ฉบับอัดสำเนา.
- ยีน ภู่วรรณ. นโยบาย กลยุทธ์และแนวทางในการจัดการห้องสมุดเชิงรุก. ใน *การประชุมวิชาการห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดโลกไร้พรมแดน*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- รัตติยากร สาส์สิน, ศศิพิมล ประพินพงศกร และศุภรชชตรา แสนวา. การดำเนินงานด้านกลยุทธ์ที่นำมาใช้กับสื่อสังคมออนไลน์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *รังสิตสารสนเทศ*. 27, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2564): 26-47.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2544.
- ศิริพร พุบุตร. *ความสัมพันธ์ระหว่างบริการเชิงรุกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการการตลาด). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2556. ฉบับอัดสำเนา.
- ศิริพร วิชญมัทธมาชัย. “การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ (Excellence proactive service).” *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*. 20, 1 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2551): 99-120.
- . *การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2565, จาก: <http://mkpayap.payap.ac.th/siriporn/pdf/pyupdf3.pdf>. 2551.
- สนทยา สาลี. *การพัฒนาแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2562. ฉบับอัดสำเนา.

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ. ใน **ประมวลสาระชุด**

วิชาการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ เล่ม 1 หน่วยที่ 2 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.

----. การจัดการสารสนเทศ. ใน **ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 1**.

นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.

สมสรวง พฤติกุล. ประเด็นสำคัญและกรณีศึกษาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. ใน **เอกสารการสอนชุดวิชา**

ประสบการณ์วิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2557.

สิริชัย แสงสุวรรณ. **พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์

มหาบัณฑิต (การสื่อสารการตลาดดิจิทัล). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558. ฉบับอัดสำเนา.

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. “การบริการลูกค้า: ประเด็นเพื่อพิจารณา.” **บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์**

มข, 21, 1 (มกราคม-เมษายน 2546): 1-15.

สุรพล พะยอมแย้ม. **กระบวนการเกิดพฤติกรรม**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2565, จาก: http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/fulltext/snamcn/Amnat_Pusree/Chapter2.pdf

สุวิชา ชัยวรรณธรรม. (2563). “การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศเชิงรุกด้วย ARIT WARP TOUR.”

วารสารวิทยสารสนเทศและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 1, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563):

29-44.

อรอุมา สืบกระพัน. **ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรบริษัทแอด**

วานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาค ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร

มหาบัณฑิต (สารสนเทศศึกษา). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ฉบับอัด

สำเนา.

อารีย์ ชื่นวัฒนา. **พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ใน ประมวลสาระชุดวิชาการจัดเก็บและการค้นคืน**

สารสนเทศ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.

----. **พฤติกรรมความรู้สารสนเทศของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร

วิโรฒ, 2555.

Best Practices for the Customer-Focused Library. [Online]. Retrieved 16 August 2022, from:

http://www.libraryworks.com/LW_Best%20Practices/BP_Customer-Centric_Libraries.pdf. 2012

Brophy, P. **The academic library**. 2nd. ed. London: Facet Publishing, 2005.

Brophy, J. E. “Goal theorists should move on from performance goals.” **Educational**

Psychologist. 40,3 (2005): 167-176.

Brophy, S. “PCP in business: A spectrum of experience.” **Personal Construct Theory &**

Practice. 4 (2007): 57-62.

Bryson, V. **Feminist debates: Issues of theory and political practice**. London: Bloomsbury

Publishing, 1999.

Connaway, L.S. et.al. **User-Centered Decision Making: A New Model For Developing**

Academic Library Services and System. [Online]. Retrieved 16 August 2022, from:

<http://conference.ifla.org/ifla78>.

- Hickok, J. **New developments and innovations in libraries: How to make your library effective.** [Online]. Retrieved 16 August 2022, from: <https://photos.state.gov/libraries/vietnam/8621/pdfforms/Hickok-LibraryInnovations-May2012.pdf>. 2012.
- Kaur, K. and Singh, D. “Customer service for academic library users on the web.” **The Electronic Library**. 29, 6 (2011): 737- 749.
- Macaulay, S. and Cook, S. “Practical teamwork for customer service.” **Team Performance Management: An International Journal**. 1, 3 (1995): 35-41.
- Mărginean, E., & Kifor, C. V. (2021). **Academic libraries as user-centered organizations. Case study: Quality of services provided by LBUS Library.** [Online]. Retrieved 16 August 2022, from: https://www.matec-conferences.org/articles/mateconf/pdf/2021/11/mateconf_simpro21_09002.pdf
- Maslow, A. H. “A theory of human motivation.” **Psychological Review**. 50, 4 (July 1943): 370–396. [Online]. Retrieved 16 August 2022, from: <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mokhtar, S. S. M. **The relationship between market orientation and quality orientation and its impacts on the performance of Malaysia manufacturing firms.** Doctoral dissertation. Kedah: University Utara Malaysia, 2007. Photocopied
- Morris, R. “Computerized content analysis in management research: A demonstration of advantages & limitations.” **Journal of management**. 20, 4 (Winter 1994): 903-931.
- Pandey, P. and Misra, R. “Digitization of library materials in academic libraries: Issues and challenges.” **Journal of Industrial and Intelligent Informatio**. 2, 2 (June 2014): 136-141. [Online]. Retrieved 16 August 2022, from: <https://doi.org/10.12720/jiii.2.2.136-141>
- Stock-Kupperman, G. “Cohort-based technology training: A collaboration with faculty grounded in diffusion of innovation and faculty learning community theories.” **Collaborative Librarianship**. 7, 3 (2015): 99-108.
- Thibodeau, K. **Overview of technological approaches to digital preservation and challenges in coming years.** [Online]. Retrieved 16 August 2022, from: <http://www.clir.org/wp-content/uploads/sites/6/pub107.pdf#page=10>
- Tidal, J.r. “Creating a User-centered library homepage: a case study.” **OCLC stems&Services: International digital library perspectives**, 28, 2 (2011): 90-100.
- Wilson, T. D. “Human information behavior.” **Information Science**. 3,2 (2000): 49-55.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ให้ข้อมูล

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. รศ.ดร. ภาวิณี แสนชนม์ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ผศ.ดร.จุฑาทิพย์ จันทร์ลุน คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. ดร.ภาธร นิลอาธิ คณะวิทยาการสารสนเทศ ภาควิชาสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของรูปแบบ

1. รศ.น้ำทิพย์ วิภาวิน คณะวิทยาการสารสนเทศ/ประธานหลักสูตรดุขฎิบัณฑิต
(สารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. รศ.ดร.ภาวิณี แสนชนม์ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. ผศ.ดร.สนธยา สาลี ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
4. นางสาวเนาวรัตน์ ปัญญางาม ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ
5. นางสาวบุบผา ชูชาติ ผู้อำนวยการกลุ่มบริการทรัพยากรสารสนเทศ
สำนักหอสมุดแห่งชาติ

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ทำเพื่อสำรวจเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

นิยามศัพท์ในการวิจัย

1. **หอสมุดแห่งชาติ** หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บรวบรวม สงวนรักษา อนุรักษ์มรดกทรัพย์สินทางปัญญา วิทยาการ ศิลปกรรม และวัฒนธรรมของชาติ และทำหน้าที่ให้บริการความรู้และข่าวสารแก่คนในชาติ สังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

2. **ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

3. **การใช้บริการ** หมายถึง วัตถุประสงค์และช่วงเวลาที่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ วิธีการสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศ และปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

4. **บริการสารสนเทศ** หมายถึง การดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ ที่หอสมุดแห่งชาติ จัดบริการแก่ผู้ให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านผู้ให้บริการ 5) ด้านการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับสถานภาพของท่าน)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
☐ 21 - 40 ปี
☐ 41 - 60 ปี
☐ มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท

3. อาชีพ ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
☐ อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ

(โปรดเติม ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับพฤติกรรมการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติของท่าน)

1. วัตถุประสงค์การใช้หอสมุดแห่งชาติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ศึกษาค้นคว้าและวิจัย
- ☐ หาความรู้เพิ่มเติม
- ☐ หาข้อมูลข่าวสารทันสมัย
- ☐ ชมนิทรรศการ ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ
- ☐ บริการพิเศษ (ISBN ISSN และจัดแจ้งการพิมพ์)
- ☐ เพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ
- ☐ เป็นสถานที่นั่งอ่านหนังสือ/ใช้อินเทอร์เน็ต
- ☐ ประชุม ทำงานกลุ่ม
- ☐ นัดหมาย พบปะพูดคุย
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. ลักษณะการเข้าใช้และเวลาที่ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ หากเดินทางมาใช้บริการที่หอสมุดแห่งชาติ ท่านใช้บริการในวันและเวลาใด
 - ☐ วันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงเช้า (07.00 – 12.00 น.)
 - ☐ วันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงกลางวัน (12.01 – 16.30 น.)
 - ☐ วันจันทร์ - ศุกร์ ช่วงหลังเวลาราชการ (16.31 – 18.30 น.)
 - ☐ วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงเช้า (09.00 – 12.00 น.)
 - ☐ วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงกลางวัน (12.01 – 17.00 น.)
- ☐ ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติผ่านระบบออนไลน์

3. ช่องทางการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติที่ท่านเคยใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านโทรศัพท์
- ☐ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านเว็บไซต์
- ☐ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่าน E-mail
- ☐ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Instagram Twitter, YouTube และ Line official)
- ☐ ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านหน้าจอเดียว (Single Search) ทางออนไลน์
- ☐ บริการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เช่น ห้องสมุดดิจิทัล (D-library) ฐานข้อมูลเอกสารโบราณ ฐานข้อมูลวารสารนิตยสารและหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
- ☐ ระบบบริการ e-Service สำหรับให้บริการเลขมาตรฐานสากล ISBN ISSN และจัดแจ้งการพิมพ์
- ☐ NLT แอปพลิเคชันของหอสมุดแห่งชาติ
- ☐ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านวิดีโอคอล
- ☐ บริการ Smart Library
- ☐ บริการอื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ช่องทางและวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากหอสมุดแห่งชาติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ สอบถามจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการตอบคำถาม
- ☐ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านหน้าจอเดียว (Single Search) ทางออนไลน์
- ☐ สืบค้นจากเว็บ Search Engine เช่น google.com เป็นต้น
- ☐ ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Instagram Twitter, YouTube และ Line official)
- ☐ สืบค้นผ่าน Smart Library
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. วิธีการหรือช่องทางติดต่อ แจ้งกลับ ร้องเรียน มายังหอสมุดแห่งชาติ ในกรณีที่ท่านพบปัญหาในการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Instagram Twitter, YouTube และ Line official)
- ☐ ส่ง E-mail
- ☐ แจ้งกับบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทันที
- ☐ ติดต่อทางโทรศัพท์กับบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

(โปรดเติม ✓ ในช่องบริการต่อไปนี้ ที่ท่านมีความความคิดเห็นต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ อยู่ในระดับใด)

ลำดับ ข้อ	ข้อความถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ความพอเพียง เหมาะสม)						
1	ประเภทสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ราชกิจจานุเบกษา หนังสือนานาชาติ					
2	ประเภทเอกสารโบราณ ได้แก่ จารึก คัมภีร์ใบลาน หนังสือสมุดไทย					
3	ประเภทสื่อโสตทัศน์ ได้แก่ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ภาพนิ่ง แผนที่ แอ็บบันทึกเสียง วิทยุทัศน์ โน้ตเพลง แผ่นเสียง ซีดี ซีดีรอม ดีวีดี					
4	ประเภทสื่อดิจิทัลผลิตขึ้นเอง ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า ภาพถ่าย แผนที่ เอกสาร คู่มือ จดหมายข่าว ข่าวประชาสัมพันธ์					
5	ประเภทสื่อดิจิทัลจัดหาและได้รับ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine) และฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น					
ด้านบริการสารสนเทศ (ความเหมาะสม ความพึงพอใจ)						
1	บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านหน้าจอเดียว (Single Search) ทางออนไลน์					
2	บริการเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลผ่านเว็บไซต์					
3	บริการข่าวสารของหอสมุดแห่งชาติ และสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์					
4	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube และ Line official)					
5	บริการฐานข้อมูลออนไลน์					

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
6	บริการนิทรรศการออนไลน์					
7	Content online					
8	VDO on demand					
9	NLT Library application					
10	บริการเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN)					
11	บริการเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN)					
12	บริการกำหนดข้อมูลทางบรรณานุกรม (CIP)					
13	บริการจัดทำสำเนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล					
14	บริการสำเนาเอกสารด้วยการถ่ายเอกสาร					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	พื้นที่ Smart Library					
2	WIFI Internet และปลั๊กไฟ					
3	บริการคอมพิวเตอร์สำหรับใช้อินเทอร์เน็ต					
4	ป้ายสัญลักษณ์บอกพื้นที่บริการของหอสมุดแห่งชาติใน ชั้นต่าง ๆ ชัดเจน					
5	พื้นที่สำหรับเด็กและเยาวชน					
6	ระบบนำทางอัจฉริยะภายในหอสมุดแห่งชาติ					
7	ระบบวิดีโอคอล การสนทนาผ่านวิดีโอคอล บริการสอบถาม ส่วนต่าง ๆ ภายในหอสมุดแห่งชาติ					
8	ล็อกเกอร์อัจฉริยะ ระบบฝากอัตโนมัติของด้วยตนเอง					
9	อารยสถาปัตย์ (Universal Design) ลิฟต์สำหรับผู้ใช้ทั่วไป ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย ได้แก่ ทางลาด ขึ้นลง ลิฟต์สำหรับรถเข็นวีลแชร์ และลิฟต์มีเสียงแจ้งบอกชั้น					

ลำดับ ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผู้ให้บริการ						
1	ความเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
2	ความสุภาพอ่อนโยนและมีจิตบริการ (Service Mind)					
3	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ					
4	ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้					
5	ทักษะด้านภาษาและการสื่อสารกับผู้ใช้					
6	ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ให้บริการ					
ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ						
1	ประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube และ Line official)					
2	เว็บไซต์มีความทันสมัย มีระบบนำทางที่สะดวก และใช้งานง่าย สามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติได้อย่างรวดเร็ว					
3	จัดนิทรรศการหมุนเวียนอย่างต่อเนื่องภายในพื้นที่หอสมุดแห่งชาติและทางออนไลน์					
4	จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้ห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง					
5	จัดโครงการ กิจกรรมและฝึกอบรมในรูปแบบ Onsite และ Online					
6	การสร้างและบริการสื่อดิจิทัลในรูปแบบ Onsite และ Online					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 การบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

ตอนที่ 1 สถานภาพบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....
2. วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์.....สถานที่.....

ตอนที่ 2 การบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

2.1.1 หอสมุดแห่งชาติมีนโยบาย และการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอย่างไร

.....

.....

.....

2.1.2 หอสมุดแห่งชาติมีการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ด้วยหรือไม่

.....

.....

.....

2.1.3 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.1.4 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.1.5 หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภทหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.2 ด้านบริการสารสนเทศ

2.2.1 หอสมุดแห่งชาติมีนโยบายหรือแนวทางการให้บริการอย่างไร

2.2.2 หอสมุดแห่งชาติมีการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างไร

2.2.3 หอสมุดแห่งชาติมีการจัดทำข้อตกลงในการให้บริการอย่างไร

2.2.4 หอสมุดแห่งชาติมีบริการที่มีลักษณะเชิงรุก หรือเข้าถึงตัวผู้ใช้อย่างไร

2.2.5 หอสมุดแห่งชาติมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการอย่างไร (UX UI)

2.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3.1 หอสมุดแห่งชาติมีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้หรือไม่

.....

.....

.....

.....

2.3.2 หอสมุดแห่งชาติมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติหรือไม่

.....

.....

.....

.....

2.3.3 หอสมุดแห่งชาติมีการเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.3.4 หอสมุดแห่งชาติมีการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Library) อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.4 ด้านผู้ให้บริการ

2.4.1 สมรรถนะในการให้บริการสารสนเทศ

- ความรู้ความสามารถในการให้บริการ

.....

.....

.....

- ทักษะในการให้บริการ

.....

.....

.....

- การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้ (Service mind การแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้)

.....

.....

.....

- ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

.....

.....

- ทักษะด้านภาษาที่สอง

.....

.....

.....

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

2.5.1 หอสมุดแห่งชาติมีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการอย่างไร (ช่องทาง Content รูปแบบ สื่อการเรียนรู้สำหรับผู้ใช้)

.....

.....

.....

.....

2.5.2 ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

.....

.....

.....

.....

3.2 ด้านบริการสารสนเทศ

.....

.....

.....

.....

3.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

3.4 ด้านผู้ให้บริการ

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ภาคผนวก ง

แบบประเมินความเหมาะสมของรูปแบบบริการสารสนเทศ
แบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

แบบประเมินรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ
(The Development of a Customer-Focused Library Service Model for
National Library of Thailand)

คำชี้แจง

แบบประเมินความเหมาะสมของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อการยืนยันและหาความเหมาะสมรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติในการนำไปใช้ของรูปแบบ โดยจำแนกออกเป็น 5 ด้านได้แก่

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
2. ด้านบริการสารสนเทศ
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านผู้ให้บริการ
5. ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

โปรดกรุณาประเมินความเหมาะสมของรูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ในการนำไปใช้โดยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน หรือให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ ขอความกรุณาตอบแบบประเมินทุกข้ออย่างครบถ้วนสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

กลุ่มวิจัยและพัฒนาห้องสมุด
สำนักหอสมุดแห่งชาติ

การพัฒนาารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

การวิจัยนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงแบบผสมผสานทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ศึกษาสภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติในปัจจุบัน ตลอดจนความคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุด โดยนำผลการศึกษามาวิเคราะห์และพัฒนาเป็นพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการศึกษาออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติในปัจจุบัน ตลอดจนความคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรคในการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติโดยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ กับประชากรดังนี้

1.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 5 คน และผู้ให้บริการจากห้องบริการ จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อจัดระเบียบข้อมูล การแสดงข้อมูล การหาข้อสรุป การตีความข้อมูลและอธิบายข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในประเด็น ข้อค้นพบด้านสภาพการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และข้อค้นพบปัญหา และอุปสรรค ในการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ

1.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรคือผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 414 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane, 1973) การวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และตัวแปรเชิงปริมาณ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

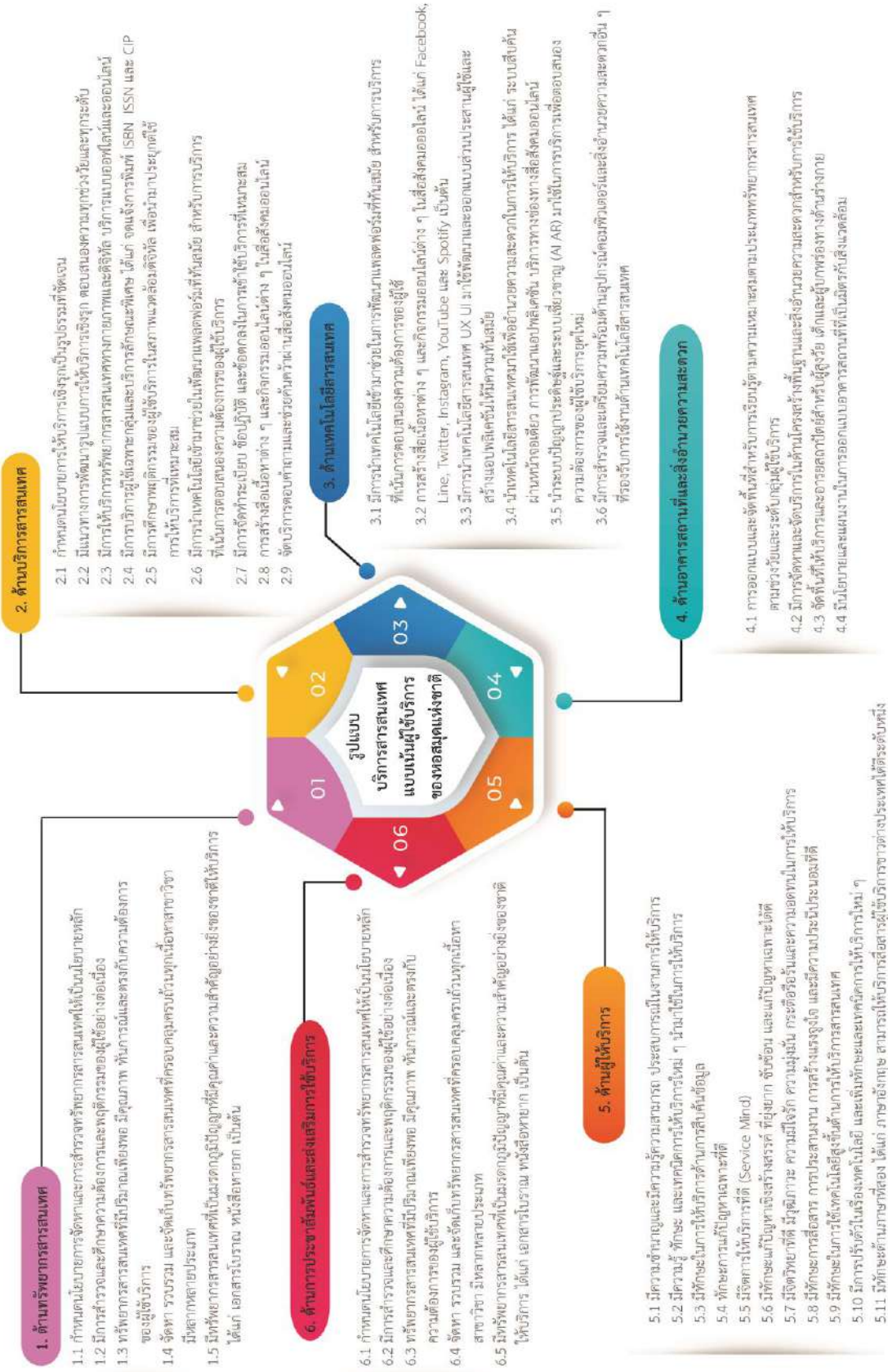
การวิจัยระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ สำหรับการศึกษาระยะที่ 2 แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ โดยการนำผลจากข้อค้นพบด้านสภาพสภาพการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ และข้อค้นพบปัญหา และอุปสรรคในการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ และผลข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ จากการวิจัยในระยะที่ 1 มาทำการประมวลผลเพื่อพัฒนาเป็นร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 5 คน เพื่อยืนยันความเหมาะสมของร่างรูปแบบในขั้นตอนที่ 1 ให้เป็นรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ ในแต่ละด้านของรูปแบบ จากนั้นทำการตรวจสอบการยืนยันรูปแบบรูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติของผู้ทรงคุณวุฒิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่

(Frequency) โดยการพัฒนารูปแบบจากแนวคิดและทฤษฎีของ Gustafsson & Edvardsson (1990) Macaulay & Cook (1995) Bryson (1999) Hickok (2012) Best Practices for the Customer Focused Library (2012) พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) ทิศากร ศิริพันธุ์เมือง (2660) สนทยา สาลี (2562) และสุวิชา ชัยวรรณธรรม (2563) และนำมากำหนดเป็นกรอบในการศึกษา

รูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ



รูปแบบการบริการสารสนเทศที่เน้นผู้ให้บริการของหอสมุดแห่งชาติที่เหมาะสม จำแนกได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้
 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการสารสนเทศ 3) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
 4) ด้านผู้ให้บริการ และ 5) ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ แต่ละด้านรูปแบบ ได้แบ่งเป็น
 5 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีส่วนประกอบย่อย ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ส่วนประกอบ	เหมาะสมแล้ว	ยังไม่เหมาะสม
1. นโยบายและการวางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ		
1.1 กำหนดนโยบายการจัดหาและการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นนโยบายหลัก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม ด้านงบประมาณ ด้านการบริการ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้และมีเพียงพอ สำหรับการบริการ		
1.2 นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจำเป็นต้องให้สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของผู้ใช้ในปัจจุบันเนื้อหาทันสมัย ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท และเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเรียนรู้หลักของชาติ และยกระดับให้เป็นสังคมแห่งชาติเรียนรู้ตลอดชีวิต		
2. การสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้		
2.1 มีการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ตรงตามความต้องการ ครอบคลุมทุกเนื้อหาวิชา ครอบคลุมการบริการผู้ใช้ทุกช่วงวัย ทุกประเภท		
2.2 ควรมีการกำหนดการสำรวจและศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ให้เป็นนโยบายของหอสมุดแห่งชาติ เป็นนโยบายหลักขององค์กร		
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่มีปริมาณเพียงพอ ทันการณ์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ		
3.1 มีกระบวนการจัดการบริหารทรัพยากรสารสนเทศตามหลักมาตรฐานวิชาการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่รวดเร็ว ทันการณ์ สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์		
3.2 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทและบางเนื้อหาสาขาวิชาให้ครบถ้วนครอบคลุม ทัวถึงและเพียงพอตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ		

ส่วนประกอบ	เหมาะสมแล้ว	ยังไม่เหมาะสม
4. หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ		
4.1 มีการตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลให้ถูกต้องตรงกับรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่จริงเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลถูกต้อง และมีทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการบริการ		
4.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีคุณภาพ เนื่องจากได้รับสิ่งพิมพ์ตาม พ.ร.บ. จัดแจ้งการพิมพ์		
4.3 มีแนวการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องมีการสำรวจและการประเมินคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บริการ		
4.4 มีการจัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสาร หนังสือพิมพ์ บทความวิชาการ ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ และห้องสมุดดิจิทัลที่ได้คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพให้บริการออนไลน์		
5. หอสมุดแห่งชาติมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท		
5.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท เนื่องจากตามภารกิจหน้าที่ของหอสมุดแห่งชาติได้รับสิ่งพิมพ์ตามนโยบายและแนวทางการจัดหา 5 แนวทาง ได้แก่ 1) ได้รับจาก พ.ร.บ. จัดแจ้งการพิมพ์ 2) จากการจัดซื้อ 3) ได้รับตามมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานภาครัฐ 4) ได้รับจากการแลกเปลี่ยน และ 5) ได้รับบริจาค		
5.2 มีการจัดหา รวบรวมและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมครบถ้วนทุกเนื้อหาสาขาวิชาที่หลากหลายประเภท มีทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลผลิตขึ้นเอง ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ได้แก่ เอกสารโบราณ หนังสือหายาก หนังสือพิมพ์เก่า วารสารเก่า ภาพถ่าย แผนที่ เอกสาร คู่มือ จดหมายข่าว ข่าวประชาสัมพันธ์		
5.3 มีทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลครอบคลุมหลากหลายทุกประเภทที่ได้จัดหาและได้รับ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-book, e-Journal, e-Magazine) และฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาลดปัญหาความเหลื่อมล้ำและตอบสนองกับผู้ใช้ในปัจจุบัน		

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านบริการสารสนเทศ

ส่วนประกอบ	เหมาะสมแล้ว	ยังไม่เหมาะสม
1. กำหนดนโยบายและวางแผนการบริการเชิงรุก		
1.1 ควรกำหนดนโยบายการบริการเชิงรุกเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เพื่อให้มีแผนงานหรือแผนการดำเนินงานในการบริการเชิงรุกและส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ดี และผลลัพธ์ตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่วางไว้		
1.2 มีแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการเชิงรุกที่เหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมกับช่วงวัยและความต้องการของผู้ใช้แต่ละระดับ		
1.3 มีการบริการทรัพยากรสารสนเทศทางกายภาพ (รูปเล่ม) และทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลให้บริการรูปแบบออฟไลน์และแบบออนไลน์		
1.4 พัฒนาระบบการบริการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย และรวดเร็ว สามารถค้นหาครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดหรือทุกฐานข้อมูลผ่านหน้าจอเดียว		
2. การจัดการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ		
2.1 มีการศึกษาแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมาใช้ขับเคลื่อนและสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริหารของหอสมุดแห่งชาติ		
2.2 มีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้การบริการเหมาะสม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ครบถ้วนทุกสาขาวิชา และเหมาะสมแต่ละช่วงวัยและตามความต้องการของผู้ใช้แต่ละระดับ		

ส่วนประกอบ	เหมาะสมแล้ว	ยังไม่เหมาะสม
2.3 มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในพัฒนาแพลตฟอร์มที่ทันสมัย สำหรับการบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างง่าย สะดวกรวดเร็ว ทันการณ์ และตรงกับความต้องการของผู้บริการแต่ละกลุ่ม		
2.4 มีการจัดทำเนื้อหาที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมจากผู้ให้บริการ		
2.5 มีการจัดบริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ทุกช่วงวัย ทุกระดับและทุกประเภท		
3. มีการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการที่มีความเหมาะสม		
3.1 มีการจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการที่มีความเหมาะสม ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงการบริการที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน โดยมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการบริการในภาพรวมในคราวเดียวกัน		
3.2 การจัดทำระเบียบ ข้อปฏิบัติ และข้อตกลงในการเข้าใช้บริการโดยภาพรวม และแยกระเบียบ ข้อปฏิบัติ ข้อตกลงแต่ละส่วนหรือแต่ละห้องที่ให้บริการ เนื่องจากรูปแบบการบริการมีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่จะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับข้อตกลงในการบริการในภาพรวม		
4. มีการจัดบริการที่มีลักษณะเชิงรุกหรือเข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ		
4.1 มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการบริการออนไลน์ที่เข้าถึงตัวผู้ใช้บริการ		
4.2 การใช้เทคโนโลยีและระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในการบริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ		
4.3 การสร้างสื่อเนื้อหาต่าง ๆ และกิจกรรมออนไลน์ต่างในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube และ Spotify เป็นต้น		
4.4 จัดบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่านเว็บไซต์ และผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, Line, Twitter, Instagram เป็นต้น		
5. นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาให้บริการ		
5.1 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้พัฒนาและออกแบบส่วนประสานผู้ใช้เว็บไซต์ให้ผู้ใช้มีความสะดวก รวดเร็วและง่ายในการเข้าถึงข้อมูลของหอสมุดแห่งชาติ		

ส่วนประกอบ	เหมาะสมแล้ว	ยังไม่เหมาะสม
5.2 พัฒนาระบบสืบค้นโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI พัฒนาในส่วนการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface Design) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถโต้ตอบกับระบบสืบค้นได้ง่าย สะดวก ตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ		
5.3 นำเทคโนโลยีสารสนเทศ UX UI มาใช้ในการพัฒนาและสร้างแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย สวยงาม ดึงดูดให้ผู้ใช้เข้ามาใช้งาน		

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนประกอบ	เหมาะสมแล้ว	ยังไม่เหมาะสม
1. มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ สำหรับผู้ใช้บริการ		
1.1 การออกแบบและจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ตามความเหมาะสมตามลักษณะประเภททรัพยากรสารสนเทศและตามระดับกลุ่มผู้ใช้และตามช่วงวัยเพื่อการตอบสนองการบริการที่เหมาะสม สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน		
1.2 มีการจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้เพิ่มเติม สำหรับการพื้นที่การเรียนรู้ที่ทันสมัย เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในสภาพแวดล้อมดิจิทัล		
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติ		
2.1 มีการจัดหาและจัดบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน สำหรับการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ		
2.2 จัดการบริการที่เป็นอารยสถาปัตย์สำหรับผู้สูงอายุ เด็กและผู้บกพร่องทางด้านร่างกายและจัดพื้นที่ให้บริการสำหรับรองรับผู้บกพร่องทางการมองเห็นและได้ยิน		

ส่วนประกอบ	เหมาะสมแล้ว	ยังไม่เหมาะสม
2.3 การบริการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดแห่งชาติผ่านระบบ Single Search เป็นทางเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้ในการสืบค้นที่สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ของหอสมุดแห่งชาติผ่านหน้าจอเดียว		
2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอให้เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมที่ดีเป็นมิตรกับผู้ใช้		
3. เตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ		
3.1 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการได้แก่ระบบสืบค้นผ่านหน้าจอเดียว ฐานข้อมูลเฉพาะด้าน และพัฒนาแอปพลิเคชัน หนังสือเสียง หนังสือดิจิทัล บริการทางช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ต่าง ๆ		
3.2 มีนโยบายและการวางแผนนำเทคโนโลยีระบบ FRID มาใช้ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและช่วยในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ และนำระบบปัญญาประดิษฐ์และระบบเชี่ยวชาญ (AI AR) มาใช้ในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่		
3.3 มีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดหาและพัฒนาาระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการใช้บริการของประชาชน และการวางแผนด้านทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา		
3.4 มีการสำรวจและเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่รองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และการติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาปรับใช้กับการบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง		
4. การออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Library)		
4.1 มีนโยบายและแผนงานในการออกแบบอาคารสถานที่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การสร้างห้องสมุดสีเขียว (Green Library)		
4.2 มีการปรับปรุงอาคารเป็นแบบประหยัดพลังงาน เช่น การติดกระจกโดยรอบเพื่อให้แสงสว่างเข้า มีอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ		

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านผู้ให้บริการ

ส่วนประกอบ	เหมาะสมแล้ว	ยังไม่เหมาะสม
1. สมรรถนะในการบริการสารสนเทศ		
1.1 มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถทางด้านบรรณารักษ์และห้องสมุด และมีประสบการณ์ในงานบริการผู้ใช้บริการ		
1.2 มีความรู้รอบตัว รวมถึงรู้ข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากประชาสัมพันธ์ต้องเจอคำถามหลากหลายจากผู้ให้บริการ การมีความรู้ในส่วนนี้จะสามารถช่วยตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาผู้ใช้บริการได้		
1.3 มีความรู้ ทักษะและเทคนิคการบริการใหม่ ๆ นำมาใช้ในการบริการ และมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด		
1.4 มีทักษะในการบริการด้านการสืบค้นข้อมูล ส่งผลต่อการบริการสารสนเทศตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ		
1.5 มีทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสำหรับช่วยเหลือและบริการการศึกษาค้นคว้าข้อมูล		
1.6 มีทักษะด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการที่ดีมีคุณภาพ		
1.7 ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะที่ดี ส่งผลให้การบริการผู้ใช้เกิดความราบรื่น		
1.8 ทักษะการบริการ มีจิตบริการ มีใจรัก และมีความตั้งใจ ความเต็มใจในการบริการ จะส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอีก		
2. การจัดการความสัมพันธ์และการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ		
2.1 ผู้ให้บริการมีจิตบริการที่ดี (Service Mind) มีความสุภาพ อ่อนโยน การบริการที่ดีมีคุณภาพ และใส่ใจในการบริการผู้ใช้		

ส่วนประกอบ	เหมาะสมแล้ว	ยังไม่เหมาะสม
2.2 ผู้ให้บริการมีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ที่ยุ่งยาก ซับซ้อนและแก้ปัญหาเฉพาะได้ดี		
2.3 ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดี สร้างความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ		
2.4 ควรมีจิตวิทยาในการสื่อสารที่ดี วุฒิภาวะ ความมีใจรักความมุ่งมั่น กระตือรือร้นและความอดทนในการบริการ		
2.5 ควรมีทักษะการสื่อสาร การประสานงาน การสร้างแรงจูงใจ และมีความประนีประนอมที่ดี		
3. ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ		
3.1 มีทักษะด้านเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี		
3.2 มีทักษะการใช้เครื่องมือสื่อ social media สำหรับเป็นช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามข่าวสาร หรือเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร		
3.3 มีทักษะด้านการใช้อุปกรณ์สื่อสารประเภทสมาร์ทโฟน และแอปพลิเคชัน เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติมีให้บริการทั้งเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน รวมถึงบอกรับฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาต่างใช้สมาร์ทโฟน และต้องการคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ		
3.4 ผู้ให้บริการควรมีบุคลากรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสูงขั้นด้านการบริการสารสนเทศ สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริการได้ดีมากขึ้น		
3.5 ผู้ให้บริการต้องมีการปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยี และเพิ่มทักษะและเทคนิคการบริการใหม่ๆ นำมาใช้ในการบริการ โดยการฝึกปฏิบัติหรือเข้าร่วมอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายในและภายนอกได้จัดขึ้น		
4. ทักษะด้านภาษาที่สอง		
4.1 มีทักษะด้านภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน สามารถให้บริการผู้ใช้ชาวต่างประเทศได้ดีระดับหนึ่ง		
4.2 ผู้ให้บริการควรมีทักษะด้านภาษาที่สอง ได้แก่ ภาษาอังกฤษในระดับดีสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี เนื่องจากหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานระดับชาติ มีเครือข่ายการเป็นตัวแทนของประเทศในระดับนานาชาติด้านห้องสมุด		

ส่วนประกอบ	เหมาะสมแล้ว	ยังไม่เหมาะสม
4.3 ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะภาษาที่สองนอกจากภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาจีน เกาหลี ญี่ปุ่น เป็นต้น		

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ

ส่วนประกอบ	เหมาะสมแล้ว	ยังไม่เหมาะสม
1. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการใช้บริการ		
1.1 กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการบริการสารสนเทศที่หอสมุดแห่งชาติให้บริการ		
1.2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ของ สำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ Facebook Instagram twitter line official YouTube และทางเว็บไซต์		
1.3 มีการสร้างสื่อเนื้อหาออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปแบบข้อความ รูปแบบเสียง รูปแบบวิดีโอ นิทรรศการออนไลน์ เป็นต้น		
1.4 มีการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการใช้บริการเชิงรุก		
1.5 มีกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการ		
2. ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติ		
2.1 ผู้ใช้บริการปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ให้บริการ โดยการเข้ามาใช้บริการ ภายในหอสมุดแห่งชาติ โดยการจัดนิทรรศการหมุนเวียน จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการใช้ห้องสมุด สร้างและบริการสื่อดิจิทัลในรูปแบบ Onsite และจัดโครงการ กิจกรรมและฝึกอบรมในรูปแบบ Onsite อย่างต่อเนื่อง ภายในพื้นที่หอสมุดแห่งชาติ		

ส่วนประกอบ	เหมาะสมแล้ว	ยังไม่เหมาะสม
2.2 ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับหอสมุดแห่งชาติผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์และทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Instagram Twitter, YouTube และ Line official)		
2.3 การบริการเชิงรุกทำให้ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบรับที่ดี		
2.4 ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดแห่งชาติช่องทางในสื่อสังคมออนไลน์		

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายงานการวิจัย
เรื่อง การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศแบบเน้นผู้ใช้บริการของหอสมุดแห่งชาติ

จัดพิมพ์โดย
กลุ่มวิจัยและพัฒนาห้องสมุด สำนักหอสมุดแห่งชาติ
กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

ที่ปรึกษา	
นางสาวเนาวรัตน์ ปัญญางาม	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ
ดร.ศุภรชตรา แสนวา	หัวหน้าภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะทำงาน	
นายประสิทธิ์ชัย เลิศรัตนเคหกาล	ผู้อำนวยการกลุ่มวิจัยและพัฒนาห้องสมุด
นางสาววนัสสุดา ดิษยบุตร	บรรณารักษ์ชำนาญการ
นางสาวสมัชญา เดชรุ่ง	บรรณารักษ์ชำนาญการ
นางสาวอัมพิกา นันทิกกาญจนะ	บรรณารักษ์ชำนาญการ
นางสาวฐิติมา คำคุณ	บรรณารักษ์ชำนาญการ
นางสาวเกศศิณี ผิวอ่อน	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ

ผู้ออกแบบปก	
นายชโย ทองลื้อ	นักวิชาการช่างศิลป์ชำนาญการ



National Library of Thailand



@NLThailand_PR



@NLThailand



www.nlt.go.th