

พลิกโฉมบริการห้องสมุด: กลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน
TRANSFORMING LIBRARY SERVICES: STRATEGIES FOR CREATING USER
EXPERIENCES IN THE CONTEMPORARY ERA

สุรชาติ พุทธิมา¹

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Surachart Putthima¹

¹Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Mai Rajabhat University

*E-mail: Surachart_put@g.cmru.ac.th

Received: 08-12-67 Revised: 28-01-68 Accepted: 06-06-68

บทคัดย่อ

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีพัฒนาอย่างรวดเร็ว ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนบทบาทให้สอดคล้องกับ
ความเปลี่ยนแปลงและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ บทความนี้
เสนอแนวทางการพลิกโฉมห้องสมุดเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล โดยมุ่งเน้นให้
ห้องสมุดกลายเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผ่านการดำเนินกลยุทธ์สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การ
ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนางานบริการของห้องสมุดให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการที่
หลากหลายและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะ
ที่จำเป็นเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้ พร้อมปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
การออกแบบพื้นที่และการจัดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานโดยคำนึงถึงการเรียนรู้และ
การทำงานร่วมกัน ตลอดจนการสร้างปฏิสัมพันธ์กับชุมชน การแสวงหาความร่วมมือและเครือข่ายใน
ชุมชน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงกว้าง ห้องสมุดที่สามารถนำกลยุทธ์
เหล่านี้มาปรับใช้จะยังคงรักษาความสำคัญในฐานะศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการที่
หลากหลายของผู้ใช้

คำสำคัญ: การบริการของห้องสมุด, ประสบการณ์ผู้ใช้, การออกแบบบริการ, พื้นที่การเรียนรู้

¹ หลักสูตรสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Abstract

In the digital era where technology is rapidly evolving. Libraries must redefine their roles to align with ongoing changes and effectively address the diverse needs of their users. This article proposes strategies to transform libraries to create a positive experience for users in the digital era, focusing on positioning libraries as lifelong learning hubs through the implementation of four key strategies: applying digital technology to enhance library services to meet diverse needs and deliver convenient and seamless experiences; training and developing library staff with the necessary knowledge and skills to enhance user experience and adapt to new technologies professionally; designing spaces and organizing activities that align with user needs with consideration for learning and collaboration; and fostering community interactions, as well as seeking collaboration and networking within the community, including promoting the library to reach a broad target audience. Libraries that can implement these strategies will maintain their importance as centers of learning that meet the diverse needs of users.

Keywords: Library Services, User Experience, Service Design, Learning Space

บทนำ

ในสังคมยุคใหม่ที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ห้องสมุดยังคงมีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งเรียนรู้และเก็บข้อมูลที่มีคุณค่า โดยไม่เพียงแต่เป็นสถานที่ที่จัดเก็บหนังสือและสิ่งพิมพ์อีกต่อไป แต่มีการพัฒนาและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเติบโตของโลกดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ไม่เพียงแต่เกิดจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการจัดการข้อมูล แต่ยังรวมถึงการปรับวิธีการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น ในยุคดิจิทัลที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ห้องสมุดจึงต้องปรับตัวให้ตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้ใช้เหล่านี้จึงเป็นกุญแจสำคัญในการที่ห้องสมุดจะยังคงเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่สร้างสรรค์และเสริมสร้างความรู้ในอนาคต การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการจึงไม่ใช่แค่การปรับตัวของห้องสมุดในการให้บริการสารสนเทศเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับการสร้างประสบการณ์ที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าห้องสมุดเป็นสถานที่ที่เหมาะสมในการค้นคว้าหาความรู้และพัฒนาตัวเองในทุกช่วงเวลา ประสบการณ์ผู้ใช้เป็นแนวคิดที่ครอบคลุมการใช้งานของผู้ใช้ทั้งในเชิงพฤติกรรมและอารมณ์ โดยเน้นการตอบสนองต่อความต้องการที่ลึกซึ้งทั้งเชิงปฏิบัติและความรู้สึกของมนุษย์ (Fu, 2021) การนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการห้องสมุด คือ การนำพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้มาปรับใช้กับการให้บริการ (Datig, 2015) ซึ่งบรรณารักษ์จะศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและคำแนะนำในการปรับปรุงบริการห้องสมุด โดยใช้เทคนิคการวิจัยต่าง ๆ เช่น การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ การทดสอบการใช้งาน แบบสอบถาม การสังเกตการณ์ ฯ และนำข้อมูลเชิงลึกที่ได้มาใช้ในการพัฒนาแนวคิดใหม่หรือปรับปรุงห้องสมุดให้ใช้งานได้สะดวกและตอบโจทย์ผู้ใช้อย่างยิ่งขึ้น จากผลการศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้ของ Gylje (2022) พบว่าประสบการณ์ผู้ใช้ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ ดังนี้ ในด้านพื้นที่ทางกายภาพของห้องสมุด ประสบการณ์ผู้ใช้ช่วยปรับปรุงการออกแบบอาคาร การจัดวางพื้นที่ การเข้าถึงห้องสมุด การติดตั้งป้ายประกาศและการนำทางภายในห้องสมุด ด้านผลิตภัณฑ์และบริการของห้องสมุด ประสบการณ์ผู้ใช้ช่วยแก้ปัญหการสื่อสาร การใช้งานห้องสมุด กิจกรรมและบริการต่าง ๆ ในห้องสมุด และด้านเทคโนโลยีของห้องสมุด ประสบการณ์ผู้ใช้ช่วยปรับปรุงระบบค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้การค้นหามีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทางในการสร้างประสบการณ์ผู้ใช้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุคดิจิทัล

การสร้างประสบการณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการ

ประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience) หรือ UX มีความหมายที่แตกต่างกันไปตามมุมมองของแต่ละบุคคล โดยทั่วไปแล้วประสบการณ์ผู้ใช้ถูกนำมาอธิบายเป็นแนวทางปฏิบัติในการใช้ผลจากการวิจัยผู้ใช้ เทคนิคการออกแบบ และการทดสอบการใช้งาน รวมถึงการออกแบบที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง เพื่อให้สิ่งใหม่ที่กำลังจะสร้างขึ้นเป็นไปได้ ใช้งานได้จริง มีประโยชน์ และน่าพึงพอใจ (Beasley, 2013) ทั้งนี้ Russell-Rose (2013) ได้กล่าวถึง 3 มิติที่สำคัญของประสบการณ์ผู้ใช้ที่ผู้ออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ควรพิจารณา มิติแรกคือ ประเภของผู้ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับความรู้และความเชี่ยวชาญของผู้ใช้ มิติที่สองคือ จุดประสงค์ของผู้ใช้ ซึ่งจะบ่งชี้ว่าผู้ใช้ใช้สินค้าและบริการเพื่ออะไร เมื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้และเป้าหมายแล้ว จึงนำไปสู่มิติที่สามคือ บริบทของผู้ใช้ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ ตั้งแต่ปัจจัยทางกายภาพไปจนถึงสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ อารมณ์ความรู้สึกของผู้ใช้ การเข้าใจและพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามนี้จะช่วยให้ผู้ออกแบบสามารถสร้างประสบการณ์ผู้ใช้ที่ดีและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผู้ให้ความหมายของคำว่าประสบการณ์ผู้ใช้ อาทิ Shaw & Ivens (2002) กล่าวว่า ประสบการณ์ผู้ใช้เป็นส่วนประสมระหว่างลักษณะทางกายภาพของธุรกิจกับความรู้สึกของผู้ใช้ ซึ่งถูกประเมินโดยเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้ในทุก ๆ ขณะของการติดต่อ และ Buttle (2009) กล่าวว่า ประสบการณ์ผู้ใช้เป็นผลที่เกิดจากกระบวนการรับรู้และกระบวนการทางอารมณ์จากการที่ผู้ใช้ได้เข้าไปสัมผัสหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือสิ่งของต่าง ๆ ขององค์กร

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าประสบการณ์ผู้ใช้ หมายถึงประสบการณ์ทั้งหมดที่ผู้ใช้มีเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์ บริการ หรือระบบต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงความรู้สึก ความพึงพอใจ ความสะดวกสบาย และประสิทธิภาพที่ได้รับจากการใช้งานนั้น ๆ ส่วนการสร้างประสบการณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการ หมายถึงกระบวนการในการออกแบบและพัฒนาการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นให้ผู้ใช้มีประสบการณ์ที่ดีและเป็นที่น่าพอใจตลอดการใช้งาน ตั้งแต่การเริ่มต้นใช้งานถึงการเสร็จสิ้นของการบริการ ในกรณีของห้องสมุด การออกแบบประสบการณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการจะเกี่ยวข้องกับการสร้างความสะดวกสบายในการเข้าถึงทรัพยากร การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการใช้ชีวิตที่มีคุณภาพ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้ไม่ใช่เรื่องง่าย ผู้ออกแบบประสบการณ์ต้องสร้างคุณค่าและพิสูจน์ให้ผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเห็นว่าสินค้าหรือบริการแบบใหม่มีข้อดีมากกว่าแบบเดิม จึงจะประสบความสำเร็จได้ (Levy, 2021)

ในอดีตห้องสมุดอาจถูกมองว่าเป็นเพียงแหล่งที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องมาเข้าถึงด้วยตนเอง แต่ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญ แต่ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกสะดวกสบาย กระตือรือร้นในการเรียนรู้ และพึงพอใจในการใช้บริการ การ

สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้จะช่วยให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ส่งผลให้ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ดึงดูดและมีความสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้ใช้มากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มโอกาสในการสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้ใช้ที่หลากหลาย ทั้งในด้านการอ่าน การเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะต่าง ๆ Jantarothai (2023) ระบุว่าในการออกแบบประสบการณ์ให้แก่ผู้ใช้นั้นห้องสมุดจะต้องทำความเข้าใจกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้อย่างลึกซึ้ง จากนั้นจึงระดมสมองสร้างสรรค์การออกแบบเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และนำไปทดสอบหรือทดลองโดยนำเสนอให้กับผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเป้าหมายของห้องสมุดแล้วจึงนำไปพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้ได้บริการที่มีมูลค่าเพิ่ม ตอบโจทย์และเป็นที่ต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด เช่นเดียวกับ Wilson (2010) ที่กล่าวถึงกระบวนการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช่ว่ามีขั้นตอน คือ กำหนดผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ระบุเป้าหมายของผู้ใช้กลุ่มดังกล่าว กำหนดเป้าหมายของผลิตภัณฑ์และบริการ กำหนดวัตถุประสงค์การใช้งานผลิตภัณฑ์และบริการ นั้น ระบุข้อจำกัดในการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ และกำหนดข้อกำหนดด้านการทำงาน ดังนั้น การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้ในห้องสมุดจึงเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยการออกแบบและปรับปรุงทั้งพื้นที่ ผลิตภัณฑ์และบริการสารสนเทศเชิงนวัตกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด (Pitithanabodee, 2023) เพื่อให้ตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ในยุคดิจิทัล

การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ในยุคปัจจุบันพบว่าผู้ใช้ห้องสมุดมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ดังผลการศึกษาของ Muruli and Harinarayana (2023) ที่ได้ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ห้องสมุดยุคใหม่พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดในปัจจุบันมีความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยี เนื่องจากเติบโตมากับเทคโนโลยีดิจิทัล มีทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต เครื่องมือค้นหา สื่อสังคมออนไลน์ และอุปกรณ์พกพาอย่างคล่องแคล่ว ชื่นชอบความรวดเร็ว ต้องการเข้าถึงข้อมูลทันทีที่ทุกเวลา โดยเน้นทรัพยากรดิจิทัล รวมถึงให้ความสำคัญกับเนื้อหาแบบโต้ตอบ และเครื่องมืออัตโนมัติสามารถทำงานหลายอย่างพร้อมกันได้ (Multitasking) และต้องการประสบการณ์การเรียนรู้ที่สนุกสนานและมีปฏิสัมพันธ์ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Berens and Noorda (2023) ที่ระบุว่าผู้ใช้ห้องสมุด Generation Z และ Millennials เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีความหลากหลายและคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัล ห้องสมุดต้องปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของคนกลุ่มนี้ เช่น การให้บริการที่รวดเร็วและตอบสนองความต้องการเฉพาะตัว รวมถึงการสร้างพื้นที่ที่เป็นมิตรต่อการเรียนรู้และการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นต้น

การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้ในห้องสมุดจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การออกแบบพื้นที่ บริการ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่รองรับความต้องการของผู้ใช้ในยุคดิจิทัล โดยผ่านกระบวนการในการออกแบบบริการที่ประกอบไปด้วยการสำรวจและเก็บข้อมูล การสร้างสรรค์แนวคิดการบริการ การทดสอบแนวคิดดังกล่าว และการนำไปปฏิบัติจริง (Tresirichod,

Chienwattanasook, Dejprasert, & Sarinukul, 2022) รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสม สามารถช่วยเพิ่มความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ห้องสมุดยังคงเป็นสถานที่สำคัญในการเรียนรู้และค้นคว้าข้อมูลอย่างยั่งยืนในยุคปัจจุบัน

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการของห้องสมุดเพื่อตอบสนองต่อโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในยุคดิจิทัลที่การเข้าถึงข้อมูลมีความสะดวกและรวดเร็ว ห้องสมุดต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนี้ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในห้องสมุดเป็นทางเลือกที่สำคัญในการปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ การใช้เทคโนโลยีในห้องสมุดมีหลายวิธีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการใช้งาน ดังที่ Insri, Prapinpong sakorn and Kwiecien (2024) ได้ศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้เพื่อออกแบบบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ต้องการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ตำราเรียนและหนังสือที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาที่อาจารย์แนะนำอย่างสะดวกรวดเร็ว โดยต้องการให้ห้องสมุดจัดการทรัพยากรสารสนเทศตามคณะหรือสาขาวิชา มีการคัดเลือกเนื้อหาเพื่อช่วยประหยัดเวลาในการเลือกหนังสือในหัวข้อที่คล้ายกัน รวมทั้งแสดงบทวิจารณ์ (Review) จากผู้อ่านและสามารถแชร์หนังสือไปยังสื่อสังคมออนไลน์ได้ รวมทั้งต้องการให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการบริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้เข้าถึงได้อย่างสะดวกโดยที่ไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด ดังนั้น ห้องสมุดอาจใช้ข้อเสนอดังกล่าวมาพัฒนาช่องทางบนโลกออนไลน์ (Platform) อาทิ การจัดทำ E-Course Reserves เพื่อรวบรวมเอกสารประกอบการสอนและตำราในรายวิชาต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์สำหรับอาจารย์และนักศึกษา เพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ห้องสมุดยังอาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในลักษณะต่าง ๆ (Hotsonyame, 2023) ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาแอปพลิเคชันที่รองรับการใช้งานของผู้ใช้ในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งแอปพลิเคชันเหล่านี้ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ผ่านเทคโนโลยีเคลื่อนที่แบบพกพา (Ubiquitous Mobile Technologies) ไม่ว่าจะเป็นการยืม-คืนหนังสือ ระบบการค้นหาทรัพยากรหรือการเข้าถึงข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้พัฒนาระบบ KU Library LIFF Application ผ่านแอปพลิเคชัน LINE เพื่อเข้ามาช่วยบริการให้แก่ผู้ใช้บริการสืบค้น ยืม ต่ออายุหนังสือ หรือการแจ้งเตือนการอบรมต่าง ๆ (Rienvipattana, 2023) หรือหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่พัฒนาระบบ LifeOnLine ที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงบริการที่มีความสามารถที่หลากหลาย ได้แก่ การสืบค้น แสดงรายการ ต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศ ติดตามหนังสือระหว่างห้องสมุด สร้างคิวอาร์โค้ด (QR Code) จองห้องค้นคว้า (Study Room) และสามารถสะสม

คะแนนการใช้งานเพื่อนำมาแลกของรางวัลได้ (Phanphai, Wandee, & Distanont, 2024) รวมถึงแอปพลิเคชันบริการอ้างอิงสำหรับสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและวิจัย อาทิ เครื่องมือช่วยตรวจสอบการคัดลอกผลงาน การเลือกแหล่งตีพิมพ์ผลงาน การจัดการบรรณานุกรม เป็นต้น (Suthiprapa & Tuamsuk, 2021) การสร้างแอปพลิเคชันสำหรับห้องสมุดไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ แต่ยังช่วยให้ห้องสมุดสามารถเก็บข้อมูลการใช้งานและการตอบสนองจากผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น แอปพลิเคชันสำหรับการยืม-คืนหนังสือออนไลน์ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบสถานะหนังสือที่ยืมไป และสามารถยืมหนังสือใหม่ได้ทันทีโดยไม่ต้องไปที่ห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถวิจารณ์หนังสือ หรือแนะนำหนังสือที่น่าสนใจได้ภายในแอปพลิเคชัน รวมทั้งผู้ใช้สามารถเข้าถึงบทความวิจัยหรืองานวิจัยจากมหาวิทยาลัยหรือสถาบันต่าง ๆ ได้โดยตรงจากสมาร์ตโฟนหรือคอมพิวเตอร์ส่วนตัว การปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นแบบออนไลน์ช่วยเสริมความรู้และเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้จากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ช่วยให้ห้องสมุดขยายการให้บริการได้มากขึ้น โดยสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้งานมากในเวลาเดียวกัน รวมถึงยังสามารถให้บริการในทุกสถานการณ์ (Plangcheep, 2023) อาทิ ในช่วงวิกฤติโควิด-19 ที่ผู้คนไม่สามารถออกจากบ้านได้ แต่ยังสามารถเข้าถึงทรัพยากรจากห้องสมุดได้ผ่านระบบออนไลน์ การพัฒนาแอปพลิเคชันและระบบดิจิทัลที่รองรับการใช้งานของผู้ใช้เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ในยุคดิจิทัล ห้องสมุดไม่เพียงแต่เป็นแหล่งเรียนรู้ในสถานที่จริงเท่านั้น แต่ยังเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ยืดหยุ่นและเข้าถึงได้อย่างสะดวกซึ่งช่วยเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด

2. การนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) และหุ่นยนต์มาใช้ในการบริการห้องสมุด บริการห้องสมุดในปัจจุบันยังคงเน้นการเข้าถึงคอลเลกชันทั้งแบบดั้งเดิมและออนไลน์ โดยมีการพัฒนารูปแบบบริการและเครื่องมือที่ทันสมัย สำหรับการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งมาใช้ในการบริการห้องสมุดเพื่ออำนวยความสะดวกผู้ใช้ทั้งในด้านการจัดการโครงสร้างพื้นฐานภายในห้องสมุด ได้แก่ การติดตามอุปกรณ์ การควบคุมสิ่งแวดล้อม เช่น อุณหภูมิ ความชื้น เป็นต้น ด้านการให้บริการโดยการพัฒนาแบบ OPAC ที่สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ บริการแจ้งเตือน และการให้คำปรึกษาแบบส่วนบุคคล (Shashidhara, 2023) ส่วนการนำเทคโนโลยีหุ่นยนต์มาใช้ในการห้องสมุด สามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการหนังสือ เช่น การดึงหนังสือบนชั้นออกมาให้บริการ การขึ้นชั้นหนังสือ เป็นต้น ซึ่งช่วยลดเวลาการทำงานของพนักงานและเพิ่มการใช้พื้นที่ได้อย่างเหมาะสม ตัวอย่างการนำหุ่นยนต์มาให้บริการในห้องสมุดประชาชนในสิงคโปร์ ได้แก่ หุ่นยนต์อ่านชั้นวางที่สแกนหนังสือด้วยแถบ RFID อัตโนมัติหลังจากห้องสมุดปิด เพื่อตรวจจับข้อผิดพลาดในกรณีหนังสือหายหรือวางผิดที่ และปรับปรุงการค้นหหนังสือสำหรับผู้ใช้งาน หุ่นยนต์ขึ้นชั้นหนังสืออัตโนมัติที่ช่วยจัดการหนังสือที่ส่งคืนโดยเรียงลำดับตามหมวดหมู่ ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานจากมนุษย์และช่วยระบุหนังสือยอदनียมสำหรับการจัดแสดงในพื้นที่เฉพาะ และหุ่นยนต์

ช่วยขนส่งหนังสือคืนจากจุดรับใกล้ทางเข้าหลักที่ช่วยลดการทำงานที่ใช้แรงงานและเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้ (Liau, 2019) การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งและหุ่นยนต์ในห้องสมุดนี้ช่วยลดภาระงาน เพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ และช่วยให้บุคลากรห้องสมุดสามารถใช้เวลาทำงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์และการบริการให้แก่ผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่

3. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในกระบวนการจัดการข้อมูลและการให้บริการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อผู้ใช้ห้องสมุด Kumar and Jyoti (2024) ระบุว่าเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เปรียบเสมือนผู้ช่วยเสมือน (Virtual Assistants) ที่ห้องสมุดสามารถนำมาช่วยปรับปรุงประสบการณ์ผู้ใช้และสนับสนุนการค้นหาทรัพยากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการให้คำแนะนำส่วนบุคคลที่รองรับหลายภาษาและสามารถให้บริการได้ 24 ชั่วโมงทุกวัน ห้องสมุดสมัยใหม่สามารถนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการพัฒนาบริการ การดำเนินงาน และสร้างประสบการณ์ผู้ใช้หลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือกและแนะนำทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถสร้างคำแนะนำเฉพาะบุคคล โดยวิเคราะห์จากความชอบของผู้ใช้ ประวัติการยืมหนังสือและพฤติกรรมการอ่าน เครื่องมือนี้ช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือ บทความ และทรัพยากรอื่น ๆ ที่เหมาะสมได้อย่างรวดเร็ว หรือในด้านการค้นคืนสารสนเทศ อัลกอริธึมที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลช่วยพัฒนาวิธีการค้นหาข้อมูลในฐานข้อมูลของห้องสมุดด้วยการประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing: NLP) ระบบสามารถเข้าใจและจัดการคำค้นหาของผู้ใช้ได้อย่างแม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ยังสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์การใช้งานทรัพยากรสารสนเทศเพื่อช่วยวางแผนการจัดซื้อหนังสือและสื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับการใช้งานจริง การแจ้งเตือนหนังสือใหม่ที่เกี่ยวข้องกับความสนใจของผู้ใช้ การแปลภาษาอัตโนมัติหรือแปลงข้อความเป็นเสียง (Text-to-Speech) สำหรับผู้ใช้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น การแนะนำแหล่งข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการทำงานวิจัยหรือการศึกษาในรายวิชาเฉพาะ การใช้แชทบอท (Chatbot) ที่สามารถสนทนากับผู้ใช้โดยใช้เสียงหรือข้อความช่วยตอบคำถามเกี่ยวกับบริการหรือทรัพยากรของห้องสมุดที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา ทำให้การเข้าถึงสะดวกยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น บริการ ChatBook ที่ใช้ข้อมูลจากหนังสือเป็นฐานในการสนทนา คือ เมื่อมีผู้ใช้ถามคำถาม ระบบก็จะตอบคำถามนั้นโดยใช้เนื้อหาจากหนังสือเป็นต้น (Breathing new life into Singapore's libraries with innovation, 2024) รวมถึงการสร้างชุมชนการเรียนรู้โดยเชื่อมโยงผู้ใช้ที่มีความสนใจหรือความเชี่ยวชาญในหัวข้อเดียวกันเพื่อกำหนดปัญหานาน่าสนใจหรือร่วมกันใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อหาทางแก้ปัญหา เป็นต้น (Tunjaya, 2018; Isiaka, 2023; Marasinghe, Gunasekera & Senevirathne, 2024; Omeluzor & Ojukwu, 2025) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการดำเนินงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการนั้นช่วยเพิ่มความน่าสนใจให้กับบริการของห้องสมุด และทำให้ภาพลักษณ์ของห้องสมุดมีความทันสมัยขึ้น

4. การใช้ห้องสมุดเป็นช่องทางบนโลกออนไลน์ในการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นอีกหนึ่งแนวทางที่ห้องสมุดสามารถพัฒนาเพื่อให้บริการที่หลากหลายแก่ผู้ใช้ทุกกลุ่มอายุ โดยห้องสมุดสามารถสร้างพื้นที่และกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้ทุกวัยสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องและไม่หยุดนิ่ง ห้องสมุดควรเป็นพื้นที่ที่สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้ใช้ทุกคนตั้งแต่เด็กจนถึงผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ หรือการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงจะช่วยให้ห้องสมุดกลายเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและพัฒนาได้ตามความต้องการของตนเอง โดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการเรียนรู้และการฝึกฝนทักษะใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถดำรงชีวิตในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป จากรายงานการสำรวจบทบาทห้องสมุดประชาชนในสหรัฐอเมริกาพบว่าห้องสมุดได้กลายเป็นแหล่งสนับสนุนสำคัญในการพัฒนากำลังแรงงานในท้องถิ่น โดยมีบทบาทในการให้บริการเกี่ยวกับการหางาน การฝึกอบรมอาชีพ และการเข้าถึงเทคโนโลยีที่จำเป็นโดยการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของผู้ใช้ โดยเฉพาะในช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำ เช่น การฝึกการสัมภาษณ์ การเขียนประวัติย่อ และการใช้เทคโนโลยีในการหางาน เป็นต้น และยังมีโครงการที่ให้บริการเฉพาะทาง อาทิ การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Zaner & Wartzman, 2024) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้ใช้ห้องสมุดนี้ช่วยพัฒนาความรู้และทักษะของผู้ใช้บริการได้ ดังงานวิจัยของ Ali, Lee, Thoe, Ismail, and Bakar (2019) ที่ศึกษาวิธีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในห้องสมุดประชาชนเป็นช่องทางบนโลกออนไลน์เพื่อการศึกษาแบบผสมผสานเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบเปิดและระยะไกลในการพัฒนาความรู้และทักษะของวัยรุ่นในชนบทในมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่าช่องทางบนโลกออนไลน์ดังกล่าวสามารถยกระดับศักยภาพและความรู้การดำรงชีวิตของวัยรุ่นในชนบทให้เป็นแรงงานที่มีทักษะและสามารถแข่งขันได้ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับการพัฒนาทักษะชีวิตของประชาชนในประเทศที่กำลังพัฒนาและประเทศด้อยพัฒนาที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะศตวรรษที่ 21 และยังสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) อีกด้วย การให้บริการที่หลากหลายเหล่านี้จะช่วยให้ห้องสมุดสามารถเป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่พร้อมรองรับทุกความต้องการและส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ผู้ใช้ในทุกช่วงอายุ โดยห้องสมุดสามารถใช้การเรียนรู้ผ่านการเข้าถึงทรัพยากรดิจิทัล เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ บทเรียนออนไลน์ พอดแคสต์ (Podcast) การสัมมนาผ่านเว็บ (Webinar) เป็นต้น เพื่อเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ให้แก่ผู้ใช้ที่ไม่สามารถมาใช้บริการที่ห้องสมุดได้

การปรับเปลี่ยนบทบาทของห้องสมุดในยุคดิจิทัลมาเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่ครบวงจร เป็นสถานที่ที่ผู้ใช้สามารถมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะต่าง ๆ ผู้ใช้สามารถมาแลกเปลี่ยนความรู้ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่เสริมสร้างการเรียนรู้ อาทิ การอบรมทักษะดิจิทัล หรือการสัมมนาที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนาตนเอง (Panorpattanachai & Ruenwai,

2019) เนื่องจากเทคโนโลยีในปัจจุบันช่วยเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ลดข้อจำกัดในการใช้บริการ ทำให้ห้องสมุดสามารถสร้างผลิตภัณฑ์และบริการได้หลากหลายมากขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดที่สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้อย่างคงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญในสังคม

การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรห้องสมุดเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ

บุคลากรของห้องสมุดถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่ห้องสมุดต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงในด้านเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ผู้ใช้บริการในปัจจุบันมีความคาดหวังที่สูงขึ้นในเรื่องของคุณภาพและความสะดวกในการให้บริการ โดยเฉพาะบรรณารักษ์มีบทบาทใหม่ที่สำคัญในฐานะผู้ดูแลข้อมูล ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและนักการศึกษา ซึ่งไม่เพียงแต่ดูแลคอลเลกชันของทรัพยากรสารสนเทศทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังต้องช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลดิจิทัลด้วย (Thiruppathi, 2024) ดังนั้น ห้องสมุดต้องลงทุนในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรของห้องสมุด รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ ติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง Lockey (2023) ได้เสนอทักษะที่จำเป็นสำหรับบรรณารักษ์ในยุคดิจิทัลประกอบด้วยความรู้ดิจิทัล การจัดการข้อมูลและทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ทักษะการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล ทักษะการสื่อสาร ทักษะการสอน ความสามารถในการปรับตัว การคิดเชิงวิพากษ์ และทักษะการบริการลูกค้า ซึ่งสามารถจัดกลุ่มทักษะที่ห้องสมุดควรพัฒนาให้กับบรรณารักษ์และบุคลากรของห้องสมุดได้ดังนี้

1. ทักษะในการให้บริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ เนื่องจากห้องสมุดไม่สามารถพึ่งพาแค่ระบบเทคโนโลยีหรือสื่อการเรียนรู้ดิจิทัลเพียงอย่างเดียวได้ แต่ยังคงอาศัยการให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจากบุคลากรที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ การฝึกอบรมบุคลากรของห้องสมุดเพื่อให้สามารถให้บริการอย่างมืออาชีพและมีทักษะการให้บริการผู้ใช้ทั้งในสถานที่จริงและออนไลน์เป็นสิ่งจำเป็น เพราะในยุคที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการจากที่ใดก็ได้ ดังนั้น การให้บริการผู้ใช้ผ่านช่องทางออนไลน์จึงต้องมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ บุคลากรของห้องสมุดต้องสามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและตรงจุด ทักษะสำคัญที่ต้องมี คือ การทำความเข้าใจในความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้ในยุคดิจิทัล การปรับตัวให้เข้ากับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ได้แก่ การจัดกิจกรรมเสวนาผ่านทางโลกเสมือน การค้นหาข้อมูลหรือการเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว การช่วยเหลือในการเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ ในห้องสมุดดิจิทัล

การสอนผู้ใช้สารสนเทศและการวิจัย รวมถึงการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในรูปแบบการพูดคุยแบบเผชิญหน้าและผ่านการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ การฝึกอบรมบุคลากรให้มีความเข้าใจในมุมมองของผู้ใช้ สามารถให้บริการได้อย่างเป็นมิตรและตรงกับสิ่งที่ผู้ต้องการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ

2. ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ห้องสมุดควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการใช้เทคโนโลยีให้แก่บุคลากร เนื่องจากเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาบริการของห้องสมุด โดยเฉพาะในเรื่องของการจัดการข้อมูลและทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการแบบออนไลน์ และการสร้างสื่อดิจิทัลที่เข้าถึงได้ง่ายขึ้น รวมถึงการฝึกอบรมทักษะการใช้เครื่องมือดิจิทัล ได้แก่ การใช้เครื่องมือสื่อสารออนไลน์ การให้คำปรึกษาผ่านช่องทางบนโลกออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ไม่สะดวกเดินทางมาที่ห้องสมุด การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการให้บริการ การใช้ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ช่วยในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ตลอดจนการสร้างกิจกรรมดิจิทัลหรือการทำงานร่วมกับผู้ใช้ผ่านระบบออนไลน์ โดยสามารถพัฒนาให้บุคลากรมีทักษะในการสร้างสรรค์กิจกรรมที่น่าสนใจสำหรับผู้ใช้ เช่น การจัดการสัมมนาผ่านเว็บ การให้คำแนะนำในการใช้งานระบบดิจิทัล หรือการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมที่ผู้ใช้สามารถเรียนรู้ผ่านการจัดการเรียนการสอนออนไลน์แบบเปิด (Moocs) หรือช่องทางบนโลกออนไลน์เพื่อการส่งเสริมความรู้และทักษะที่จำเป็นในอนาคต เป็นต้น นอกจากนี้ห้องสมุดยังควรสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยทางดิจิทัล (Digital Hygiene) ให้กับบุคลากรด้วย การฝึกอบรมในประเด็นเหล่านี้ย่อมช่วยเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัลให้กับบุคลากรของห้องสมุดส่งผลให้การบริการผู้ใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ในยุคดิจิทัล

การออกแบบพื้นที่ห้องสมุดและการจัดกิจกรรมที่ตอบสนองผู้ใช้บริการ

ในยุคที่การเข้าถึงข้อมูลและทรัพยากรต่าง ๆ ได้รับการสนับสนุนจากเทคโนโลยี ห้องสมุดต้องเป็นพื้นที่ที่รองรับการใช้งานที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้ การออกแบบพื้นที่ห้องสมุดและการจัดกิจกรรมที่ตอบสนองผู้ใช้บริการมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1. การจัดสรรพื้นที่ทางกายภาพในการให้บริการให้สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้หลากหลาย ในฐานะที่ห้องสมุดเป็นพื้นที่เพื่อการเรียนรู้และสร้างแรงบันดาลใจในการแสวงหาความรู้เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ ทักษะ และพัฒนาคุณภาพชีวิต ดังนั้น การจัดสรรพื้นที่ทางกายภาพในห้องสมุดควรคำนึงถึงลักษณะการใช้งานและความสะดวกในการเข้าถึง เช่น พื้นที่ส่วนตัวสำหรับการอ่านหนังสือ ห้องประชุม พื้นที่สนทนาเพื่อจัดกิจกรรม เป็นต้น (Panorpattanachai & Ruenwai, 2019) ใน

ขณะเดียวกันห้องสมุดยังต้องเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการและปรับมุมมองวิธีคิดในการบริหารจัดการพื้นที่ของห้องสมุดด้วย (Prapinpongsakorn, 2022) นอกจากนี้ การออกแบบพื้นที่ห้องสมุดยังต้องคำนึงถึงการใช้เทคโนโลยีร่วมด้วย โดยจัดพื้นที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ในโลกยุคดิจิทัลได้ (Kaewurai & Chaimin, 2019) เช่น การจัดคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ต้องการค้นหาข้อมูลออนไลน์ หรือการสร้างพื้นที่ที่รองรับผู้ใช้ที่ต้องการทำงานด้านดิจิทัลผ่านอุปกรณ์ของตนเอง การทำงานด้วยเครื่องมือสร้างสรรค์หรือการพัฒนาโปรแกรมต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ การจัดพื้นที่สำหรับการศึกษาด้วยตนเองก็มีความสำคัญไม่แพ้กัน โดยเฉพาะในยุคที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (self-directed learning) เป็นที่นิยมมากขึ้น ห้องสมุดควรจัดเตรียมพื้นที่ที่เหมาะสมกับการศึกษาด้วยตนเอง อาทิ มุมเรียนที่มีสื่อการเรียนการสอนที่ครบครัน หรือมุมทำการบ้านที่มีความเป็นส่วนตัวและไม่ถูกรบกวน ทั้งนี้ Beneyat-Dulagan and Cabonero (2023) ได้ศึกษาพื้นที่การเรียนรู้ที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการ พบว่าผู้ใช้ต้องการพื้นที่การเรียนรู้ทางกายภาพ ได้แก่ พื้นที่สำหรับการสร้างสรรค์ (Makerspace) พื้นที่เรียนรู้แบบกลุ่ม ห้องอ่านหนังสือที่ไม่ใช่เสียง และพื้นที่หรือที่นั่งอ่านหนังสือส่วนบุคคล ส่วนพื้นที่การเรียนรู้เสมือนจริง ได้แก่ พื้นที่ใช้คอมพิวเตอร์ (Computer workstations) และพื้นที่การเรียนรู้เชิงโต้ตอบ (Interactive learning spaces) ซึ่งการที่ห้องสมุดที่มีพื้นที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้สะดวก และส่งผลให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การจัดกิจกรรมที่เชื่อมโยงการเรียนรู้ เป็นวิธีการหนึ่งในการเพิ่มประสบการณ์ที่หลากหลายให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด กิจกรรมเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ แต่ยังสามารถสร้างโอกาสให้ผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างแรงบันดาลใจและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ตัวอย่างเช่น การจัดบริการตามแนวคิดห้องสมุดมนุษย์ซึ่งเป็นการนำคนที่เชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งมาให้ความปรึกษา พูดคุย เล่าเรื่องราวในหนังสือให้แก่ผู้ใช้บริการที่มาฟังหรือมาพูดคุยด้วย (Lertjiraprasert, 2024) หรือการส่งเสริมการเรียนรู้โดยใช้เกม (Gamification) รวมถึงการจัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะต่าง ๆ หรือการสัมมนาที่ให้ความรู้ในหัวข้อที่น่าสนใจ ซึ่งช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถพัฒนาความสามารถใหม่ ๆ ไปพร้อม ๆ กับการใช้ทรัพยากรในห้องสมุด นอกจากนี้ การจัดนิทรรศการในห้องสมุดก็เป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่มีความสำคัญ เนื่องจากนิทรรศการสามารถเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด เช่น การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการประดิษฐ์ การพัฒนานวัตกรรม หรือการเฉลิมฉลองเนื่องในเทศกาล ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ในรูปแบบที่เป็นทางเลือกและดึงดูดความสนใจจากผู้ใช้ได้อย่างดี การทำความเข้าใจลักษณะกิจกรรมการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมที่ผู้ใช้ต้องการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดเตรียมพื้นที่

ที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (Kim & Yang, 2022) นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนหรือการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ก็เป็นอีกหนึ่งวิธีที่สามารถเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีคุณค่า กิจกรรมเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ แต่ยังทำให้ห้องสมุดเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวาและกระตุ้นให้ผู้ใช้มีส่วนร่วม ช่วยสร้างความรู้สึกความเป็นเจ้าของและการมีส่วนร่วมหนึ่งในกิจกรรมที่เกิดขึ้นในห้องสมุดได้

3. การสร้างพื้นที่เพื่อการทำงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในยุคที่การเรียนรู้แบบร่วมมือหรือการทำโครงการกลุ่มได้รับความนิยม การจัดพื้นที่สำหรับการทำงานกลุ่มก็เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ห้องสมุดจึงต้องจัดให้มีพื้นที่หลายประเภทเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ตามกระบวนการเรียนรู้ใหม่นี้ ซึ่งเน้นความสำคัญของการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการผ่านการทำงานร่วมกันและการขัดเกลาทางสังคม (Kim & Yang, 2022) เช่น การมีพื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-working space) พื้นที่ที่รองรับการเรียนรู้แบบกลุ่ม เป็นต้น รวมถึง การมีโต๊ะทำงานที่ออกแบบให้เหมาะสมกับการประชุมและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดพื้นที่ให้มีทั้งโซนเงียบสงบและโซนที่มีการพูดคุยได้ จะช่วยให้ผู้ใช้เลือกพื้นที่ที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเองได้ นอกจากนี้ ห้องสมุดยังสามารถจัดพื้นที่เฉพาะสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ตัวอย่างเช่น พื้นที่ที่มีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่รองรับการสร้างสรรค์ อาทิ เครื่องพิมพ์ 3 มิติ เครื่องสแกน หรือเครื่องมือสร้างสรรค์สื่อดิจิทัล ตัวอย่างของห้องสมุดที่มีการจัดพื้นที่ภายในห้องสมุดเพื่อให้เป็นพื้นที่สร้างสรรค์ของผู้ใช้ ได้แก่ ศูนย์นวัตกรรมห้องสมุดของมหาวิทยาลัย The University of Hong Kong ซึ่งเป็นพื้นที่สร้างสรรค์ ความร่วมมือ และการเรียนรู้ ซึ่งให้บริการซอฟต์แวร์ขั้นสูง เทคโนโลยีใหม่ๆ และอุปกรณ์การผลิต โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้อุปกรณ์ภายในศูนย์ แต่ผู้ใช้งานอาจจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายสำหรับวัสดุสิ้นเปลือง เช่น วัสดุพลาสติกสำหรับพิมพ์ 3 มิติ หรือวัสดุอะคริลิก เป็นต้น (Media Services (co-branded LES), 2020) การจัดพื้นที่ให้ผู้ใช้สามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานหรือการเรียนรู้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้ นวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ เป็นพื้นที่สร้างความรู้ด้วยวัฒนธรรม การคิด ทำ แบ่งปัน และเรียนรู้จากความผิดพลาด หรือการทำพื้นที่เสมือนให้เป็นห้องปฏิบัติการ (Lab) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะดิจิทัลและทักษะต่าง ๆ ในโลกยุคใหม่ (Prapinpongsakorn, 2022) ไม่เพียงแต่เพิ่มประสบการณ์การใช้งานที่ดีให้แก่ผู้ใช้ แต่ยังเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ การทำงานร่วมกัน และการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุดในยุคดิจิทัล ห้องสมุดที่มีการจัดวางพื้นที่อย่างดีช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกผ่อนคลายและสามารถใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานตามแนวทางนี้จะทำให้ห้องสมุดไม่เพียงเป็นแหล่งเรียนรู้ แต่ยังเป็นศูนย์กลางการพัฒนาความรู้และนวัตกรรมในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ห้องสมุดในปัจจุบันต้องพิจารณาการออกแบบพื้นที่การเรียนรู้ให้เหมาะสมกับการใช้งานที่หลากหลายของผู้ใช้ทั้งในด้านประโยชน์การใช้สอย การออกแบบตกแต่ง และบรรยากาศเพื่อให้เป็นพื้นที่สำหรับการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ใช้ได้มาพบปะ สนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และทำกิจกรรมร่วมกัน (Du, 2022) เพราะบรรยากาศในห้องสมุดเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้ ห้องสมุดที่มีการจัดแสงและการตกแต่งที่เหมาะสม สามารถช่วยเพิ่มความรู้สึกผ่อนคลายและมีสมาธิในการอ่านหรือศึกษา นอกจากนี้การสร้างบรรยากาศที่มีความเงียบสงบ แต่ไม่รู้สึกอึดอัด การมีการออกแบบและใช้สีสันทันที่เหมาะสมในการตกแต่ง และการมีต้นไม้หรือพื้นที่ธรรมชาติสามารถช่วยให้ห้องสมุดดูน่าสนใจ ไม่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกเบื่อหน่าย และสบายใจในการใช้บริการ (Kim & Yang, 2022) การสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้ทำให้การเรียนรู้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประสบการณ์ที่น่าจดจำ

การสร้างความร่วมมือ การเชื่อมโยงกับชุมชนและการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

Wojciechowska (2020) ศึกษาบทบาทของห้องสมุดประชาชนในการพัฒนาทุนทางสังคมในชุมชนท้องถิ่น พบว่าห้องสมุดนั้นสามารถทำหน้าที่เป็นรากฐานสำคัญของทุนทางสังคม โดยมีบทบาทในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนในมิติต่าง ๆ ได้แก่ การจัดความไม่เท่าเทียมทางสังคม โดยรับรองการเข้าถึงข้อมูลและการศึกษาที่หลากหลายสำหรับทุกคน เพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคม การป้องกันการกีดกันทางสังคม โดยให้บริการเฉพาะสำหรับกลุ่มที่เปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ว่างงาน ผู้พิการ และกลุ่มที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม เป็นต้น เพื่อสร้างโอกาสและความเท่าเทียม การส่งเสริมทัศนคติของพลเมืองและพัฒนาสังคมพลเมือง โดยรับประกันการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นกลางและเชื่อถือได้และจัดโครงการที่กระตุ้นการมีส่วนร่วมของพลเมืองและส่งเสริมกิจกรรมทางสังคม และการสร้างเอกลักษณ์ของท้องถิ่นและภูมิภาค โดยรักษาความทรงจำทางวัฒนธรรมและประเพณีของชุมชนท้องถิ่นและจัดกิจกรรม เช่น การประชุม นิทรรศการ และการจัดแสดงทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชุมชน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการสร้างประสบการณ์ให้แก่ผู้ใช้ ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายหลักของห้องสมุด แต่เป็นสมาชิกของสังคมที่อาจจะได้รับประโยชน์จากห้องสมุดด้วยเช่นกัน การสร้างความร่วมมือ การเชื่อมโยงกับชุมชนและการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเพื่อสร้างประสบการณ์ผู้ใช้มีแนวทาง ดังนี้

1. การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและชุมชน เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน ซึ่งการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด อาทิ บริการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันนั้นเป็นสิ่งที่ห้องสมุดได้ดำเนินการมานานแล้ว แต่ห้องสมุดในยุคปัจจุบันไม่เพียงแต่เป็นสถานที่สำหรับการยืมหนังสือและการค้นหาข้อมูล แต่ยังต้องเป็นศูนย์กลางที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของ

ประชาชนในชุมชน การร่วมมือกับโรงเรียนและมหาวิทยาลัยช่วยให้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้เรียนที่ต้องการทรัพยากรและกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น การจัดกิจกรรมเสริมทักษะหรือการจัดอบรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาทักษะการค้นคว้าข้อมูล การทำวิจัย หรือการสร้างสื่อดิจิทัลต่าง ๆ เป็นต้น ห้องสมุดสามารถเป็นแหล่งทรัพยากรเสริมการเรียนรู้ที่สำคัญสำหรับนักเรียน นักศึกษา และคณาจารย์ ซึ่งจะช่วยให้การศึกษาในชุมชนมีความเข้มแข็งและพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ห้องสมุดยังสามารถสร้างความร่วมมือกับองค์กรชุมชน ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน วัด หรือสถานประกอบการในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อจัดกิจกรรมร่วมที่ช่วยเสริมสร้างความรู้ให้กับประชาชนในชุมชน เช่น การจัดอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุ การเสวนาเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพให้กับผู้ว่างงาน หรือการสอนการทำงานฝีมือที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน เป็นต้น การสร้างเครือข่ายดังกล่าวจะทำให้ห้องสมุดกลายเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน ห้องสมุดควรแสดงศักยภาพที่ไม่เพียงแต่เป็นศูนย์กลางของการแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้เท่านั้น แต่ยังเป็นศูนย์กลางที่แท้จริงของความผูกพันทางสังคมอีกด้วย

2. การใช้สื่อสังคมออนไลน์และการประชาสัมพันธ์ ในยุคดิจิทัลที่สื่อออนไลน์กลายเป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์และช่องทางบนโลกออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นวิธีการในการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ที่หลากหลาย ทั้งผู้ใช้ที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ผู้ทำงาน หรือแม้กระทั่งผู้สูงอายุ ห้องสมุดสามารถใช้ช่องทางเหล่านี้เพื่อกระจายข้อมูลเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด การนำบริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด รวมทั้งคำถามที่พบบ่อยหรือสิ่งที่ผู้ใช้บริการควรระวัง เช่น เวลาทำการ การยืม-คืนหนังสือ การเข้าถึงทรัพยากรดิจิทัล และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะจัดขึ้น เป็นต้นรวมทั้งข่าวสารต่าง ๆ มาสลับสับเปลี่ยนกันนำเสนอบนสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดทั้งเฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม ไลน์ ฯ โดยนำมาเชื่อมโยงกับกระแสปัจจุบัน ซึ่งเนื้อหาที่โพสต์จะขึ้นอยู่กับเอกลักษณ์และข้อจำกัดของแต่ละช่องทางบนโลกออนไลน์ วิธีการนำเสนอต้องมีความน่าสนใจ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกเบื่อและอยากอ่านต่อจนจบ เช่น การโพสต์คำบรรยายตามกระแสสังคม เป็นต้น (Saleepalin, 2020) ห้องสมุดสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ดังกล่าวกระจายข้อมูลข่าวสารที่ต้องการนำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและน่าสนใจ เช่น การสร้างโพสต์ที่เกี่ยวข้องกับการแนะนำหนังสือใหม่ การจัดกิจกรรมออนไลน์ หรือการแบ่งปันทรัพยากรการเรียนรู้ เป็นต้น นอกจากนี้ ห้องสมุดยังสามารถใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ได้แก่ การสนทนาเชิงปฏิบัติการแบบออนไลน์ หรือการสนทนาผ่านเว็บ หรือแม้กระทั่งการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการสร้างเนื้อหา เช่น การแบ่งปันประสบการณ์การใช้ห้องสมุด หรือการเสนอแนะหนังสือที่ชื่นชอบ เป็นต้น การจัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยการมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการแบบทันที การสืบค้น

สารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการตามการร้องขอและจัดส่งผลการค้นสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ การเปิดช่องทางให้ร้องเรียนหรือแนะนำการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศ และการจัดบริการแก่ผู้ใช้บริการในลักษณะวิกิพีเดีย (Wikipedia) ที่ช่วยกันเขียนและแก้ไขบทความในลักษณะคลังความรู้ที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (Jaihan & Phisalpong, 2017) การให้บริการและการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรและบริการของห้องสมุดผ่านช่องทางออนไลน์ไม่เพียงแต่ช่วยให้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้ที่หลากหลาย แต่ยังเป็นเครื่องมือในการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดในวงกว้าง ซึ่งช่วยเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการและส่งเสริมการเรียนรู้ในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

ห้องสมุดแห่งชาติสิงคโปร์: ตัวอย่างความสำเร็จในการสร้างประสบการณ์ผู้ใช้

ห้องสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ซึ่งบริหารโดยคณะกรรมการห้องสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ (National Library Board: NLB) ได้จัดตั้ง NLB Labs และ Library Innovation Centre (LIC) เพื่อพัฒนานวัตกรรมห้องสมุดโดยใช้กระบวนการพิสูจน์สมมติฐาน (Proof-of-Concepts หรือ PoCs) เพื่อสร้างต้นแบบก่อนนำไปใช้งานจริง ซึ่งกระบวนการนี้ช่วยให้ห้องสมุดแห่งชาติสิงคโปร์สามารถทดสอบแนวคิดที่หลากหลาย นอกจากนี้ ห้องสมุดแห่งชาติสิงคโปร์สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมนวัตกรรม โดยปลูกฝังความคิดริเริ่มและความกล้าลองสิ่งใหม่ของผู้ปฏิบัติงานผ่านโครงการ BlackBox Programme ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอแนวคิดสร้างสรรค์ต่อผู้บริหาร โดยผู้ชนะจะได้รับการสนับสนุนทรัพยากรและเวลาทดสอบแนวคิด อาทิ การพัฒนาเกมไฟส่องเสริมการอ่าน หรือแอปพลิเคชัน StreetSG ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสร้างประสบการณ์การปฏิสัมพันธ์แบบ 3 มิติที่ผสมผสานมุมมองของโลกจริงเข้ากับเทคโนโลยีแบบเรียลไทม์โดยมีอุปกรณ์เป็นตัวกลาง (AR) เป็นต้น รวมถึงมีการจัดนิทรรศการเผยแพร่นวัตกรรมเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในองค์กรและผลักดันให้เกิดความคิดใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง (Saelim, 2021)

ความมุ่งมั่นในการพัฒนานวัตกรรมด้านห้องสมุดเพื่อสร้างประสบการณ์ให้แก่ผู้ใช้ในยุคดิจิทัล โดยเน้นการขยายบริการทั้งในรูปแบบกายภาพและดิจิทัลดังกล่าว ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด เช่น การดำเนินงานเชิงรุกที่นำห้องสมุดออกไปยังพื้นที่ทางสังคมและออกแบบบริการห้องสมุดที่มีลักษณะเฉพาะตามวิถีชีวิตของผู้คน การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับบริการตนเอง การสร้างเนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อปรับปรุงการบริการ เป็นต้น ทั้งนี้ ห้องสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ยังส่งเสริมการเปิดเผยนวัตกรรมเพื่อให้พันธมิตรสามารถนำไปพัฒนาต่อได้ พร้อมทั้งเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสีเขียว ได้แก่ การก่อตั้งศูนย์ข้อมูลสีเขียว และ “ห้องสมุดต้นไม้” (My Tree House) ซึ่งเป็นห้องสมุดสีเขียวสำหรับเด็กแห่งแรกของโลก ทั้งนี้ ความสำเร็จของห้องสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ในการพัฒนานวัตกรรมนี้เกิดจากการกำหนดโครงสร้างชัดเจน

เน้นการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้เพื่อระบุปัญหา นำกระบวนการทดลองเชิงสมมุติฐานมาสร้างต้นแบบและทดสอบก่อนนำไปใช้จริง รวมทั้งส่งเสริมเสรีภาพทางความคิด การยอมรับความหลากหลาย และการมีส่วนร่วมของบุคลากร พร้อมทั้งสนับสนุนผู้มีศักยภาพผ่านโครงการต่าง ๆ อาทิ BlackBox เพื่อกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ (Breathing new life into Singapore's libraries with innovation, 2024) นอกจากนี้ ห้องสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ยังมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาครัฐ ภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม และชุมชน เพื่อพัฒนาห้องสมุดให้ตอบสนองความต้องการของคนทุกกลุ่มในสังคม ซึ่งเห็นได้ชัดจากการจัดทำแผนงานห้องสมุดและหอจดหมายเหตุ 2025 หรือ LAB25 ที่เริ่มต้นด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะจากประชาชนทั่วไปและการปรึกษาหารือกับพันธมิตรของห้องสมุดผ่านการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อรวบรวมแนวคิดในการวางแผนดังกล่าวในปี 2020 โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการพัฒนาห้องสมุด จากนั้นคณะกรรมการห้องสมุดแห่งชาติสิงคโปร์จึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดเป็น LAB25 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ยุทธศาสตร์ (National Library Board, 2022) ได้แก่

1. Learning Marketplace การขยายฐานผู้ใช้ให้กลายเป็นช่องทางบนโลกออนไลน์ระดับชาติที่สำคัญ โดยการเปิดโอกาสให้กับพันธมิตรที่สนใจได้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงช่องทางบนโลกออนไลน์ที่จะผสมผสานการให้บริการทางกายภาพและดิจิทัลเข้าด้วยกัน เป็นเครือข่ายของศูนย์และจุดเชื่อมต่อของห้องสมุดและผู้ใช้ การเสนอเส้นทางการเรียนรู้หลายรูปแบบสำหรับผู้ใช้แต่ละคนโดยใช้ข้อมูลและการเรียนรู้ของผู้ใช้เป็นข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงทรัพยากรต่าง ๆ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต รวมทั้งสามารถต่อยอดการเรียนรู้ของตนได้อย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนชุมชนการเรียนรู้โดยการเชื่อมโยงผู้ใช้ที่มีความสนใจในการเรียนรู้ที่คล้ายกัน

2. Informed Citizenry การสร้างช่องทางบนโลกออนไลน์ที่สามารถให้ประชาชนเข้าถึงทั้งผู้นำความคิดและผู้สร้างเนื้อหา รวมถึงแหล่งข้อมูลและมุมมองที่หลากหลาย พร้อมทั้งทักษะที่จำเป็นในชีวิตประจำวันผ่านโครงการ National Reading Movement และ S.U.R.E.

3. Singapore Storytellers การรวบรวมเนื้อหาเกี่ยวกับสิงคโปร์และสร้างแรงบันดาลใจให้กับนักเล่าเรื่องรุ่นใหม่ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย ซึ่งเป็นความร่วมมือกันเพื่อกระตุ้นความอยากรู้และสร้างความประทับใจให้ชาวสิงคโปร์อันจะนำไปสู่การสร้างความสำเร็จเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ของสิงคโปร์

4. Equaliser การลดช่องว่างในสังคมและเสริมพลังให้กับประชาชนโดยขยายการเข้าถึงห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ไปยังเด็กที่ด้อยโอกาส การสร้างทักษะดิจิทัลให้กับผู้สูงอายุ การส่งมอบบริการที่บูรณาการสำหรับผู้พิการ และการพัฒนาช่องทางบนโลกออนไลน์ใหม่ที่จะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดสัมผัสและทำความเข้าใจ

เข้าใจเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Tech) และความจริงเสมือน (Virtual Reality) เป็นต้น

จากการดำเนินงานของห้องสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ข้างต้น แสดงถึงความพยายามในการทำงานร่วมกันระหว่างห้องสมุดแห่งชาติสิงคโปร์กับพันธมิตรและชุมชนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของห้องสมุดเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น ไม่ว่าสังคมจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านสังคม ด้านวัฒนธรรม หรือด้านเศรษฐกิจ ห้องสมุดก็ยังคงมีบทบาทสำคัญในการเป็นเพื่อนคู่คิดที่แข็งแกร่งและเป็นแหล่งบริการสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง

บทสรุป

การพลิกโฉมห้องสมุดเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้ถือเป็นภารกิจสำคัญในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้งานโดยการนำประสบการณ์ผู้ใช้งานมาพัฒนาระบบ ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ พร้อมทั้งส่งมอบประสบการณ์ที่มีคุณค่าและน่าประทับใจ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงข้อมูล การเรียนรู้ หรือการใช้บริการห้องสมุด ห้องสมุดต้องมีความยืดหยุ่นโดยสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ กลยุทธ์ในการปรับตัวของห้องสมุดในยุคดิจิทัลไม่ได้จำกัดเพียงการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการพัฒนาระบบ ผลิตภัณฑ์และบริการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการพัฒนาทักษะของบุคลากรห้องสมุดให้มีความพร้อมกับการให้บริการในรูปแบบใหม่ การออกแบบพื้นที่ที่เหมาะสมกับลักษณะการใช้งานที่หลากหลาย และการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้ ห้องสมุดยังต้องมีบทบาทในการเชื่อมโยงกับชุมชนและเครือข่ายการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกเพื่อรองรับผู้ใช้งานทุกกลุ่ม รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ห้องสมุดแห่งอนาคตจะกลายเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่ครบวงจรและเป็นช่องทางบนโลกออนไลน์ที่ตอบสนองทุกมิติของการใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นการค้นคว้าข้อมูล การเรียนรู้ หรือการทำงานร่วมกัน โดยมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าและตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ หากดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวได้สำเร็จ ห้องสมุดในอนาคตจะยังคงเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่สำคัญในสังคม เป็นพื้นที่ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย พร้อมสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้ใช้งานทุกกลุ่ม ทุกช่วงวัยได้อย่างเต็มศักยภาพและยั่งยืน

รายการอ้างอิง

- Ali, A. Lee, T. L. Thoe, N. K., Ismail, N., & Bakar, S. Z. S. A. (2019). *Transforming Public Libraries into Digital Knowledge Dissemination Centre in Supporting Lifelong Blended Learning Programmes for Rural Youths*. Acta Informatica Malaysia, 3(1), 16-20.
- Berens, K. I. & Noorda, R. (2023). *Gen Z and Millennials How They Use Public Libraries and Identify Through Media Use*.
<https://www.ala.org/sites/default/files/advocacy/content/tools/Gen-Z-and-Millennials-Report%20%281%29.pdf>

- Beasley, M. (2013). *Practical web analytics for user experience: how analytics can help you understand your users*. Amsterdam; Boston: Morgan Kaufmann.
- Beneyat-Dulagan, M. T. & Cabonero, D. A. (2023). *Exploring Library Activities, Learning Spaces, and Challenges Encountered Towards the Establishment of a Learning Commons*. Evidence Based Library and Information Practice, 18(1), 1-133.
- Breathing new life into Singapore's libraries with innovation*. (2024, February 22).
<https://www.scholarschoice.com.sg/experience/nlb-undergraduate-scholarship-innovation-ai-reading-experience-national-library-board-singapore/>
- Buttle, F. (2009). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies* (2nd ed.). Amsterdam; London: Butterworth-Heinemann.
- Datig, I. (2015). *Walking in Your Users' Shoes: And Introduction to User Experience Research as a Tool for Developing User-Centered Libraries*. College & Undergraduate Libraries, 22 (3-4), 234-246.
- Du, S. (2022). *Learning Space Construction of University Library Based on Readers' Psychological Needs*. Psychiatria Danubina, 34(5), 338-340.
- Fu, Y. (2021). *Experiencing the academic library in the Digital Age: From information seeking and user experience to human information interaction*. [Doctoral thesis, University College London].
- Gylje, S. (2022). *User Experience in Libraries. A Literature Study*. [Master's thesis, Högskolan i Borås].
- Hotsonyame, G. N. (2023). *Significance of Academic Libraries in Recent Times: A Review of Articles*. Library Philosophy and Practice (e-journal).
<https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/7736>
- Insri, N., Prapinpongsakorn, S., Kwiecien K. (2024). *A Study of User Experience for Designing Library Service of Ramkhamhaeng University Library, Bangna Campus* [in Thai]. T.L.A. Bulletin, 68(2), 31-48.
- Isiaka, A. O. (2023). *Application and Use of Artificial Intelligence (AI) for Library Services Delivery in Academic Libraries in Kwara State, Nigeria*. Library Philosophy and Practice (e-journal). 7998. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/7998>

- Jaihan, U., & Phisalpong, K. (2017). *Development of a model of the application of online social network for information services of graduate students, Sukhothai Thammathirat Open University* [in Thai]. Academic Journal of Humanities and Social Sciences Burapha University, 25 (49), 125-144.
- Jantarothai, N. (2023). *User experience design landscape* [in Thai]. HUSO Journal of Humanities and Social Sciences, 7(1), 242-258.
- Kaewurai, R., & Chaimin, C. (2019). *Learning space for digital natives in academic library* [in Thai]. Journal of Education Naresuan University, 21(4), 366–378.
- Kim, Y. & Yang, E. (2022). *Academic library spaces and student activities during the COVID-19 pandemic*. The Journal of Academic Librarianship, 48 (4), 1-11.
- Kumar, P. & Jyoti. (2024). *Reshaping the library landscape: Exploring the integration of artificial intelligence in libraries*. IP Indian Journal of Library Science and Information Technology, 9(1), 29-36.
- Lertjiraprasert, S. (2024). *The human library: Turning pages in human lives: Career inspiration from human library experience* [in Thai]. National Library of Thailand Journal, 12(1), 39-54.
- Levy, J. (2021). *UX strategy: product strategy techniques for devising innovative digital solutions*. Sebastopol, CA: O'Reilly Media.
- Liau, Y. C. (2019). *Transforming library operation with robotics*. 2019 IFLA WLIC. <http://library.ifla.org/id/eprint/2701/1/s08-2019-liau-en.pdf>
- Lockey, A. (2023, June 23). *Top 10 Skills Every Librarian Needs to Succeed in Today's Digital World*. <https://www.boltjobs.com/blog/skills-librarians-need-digital>
- Marasinghe, M. M. I. K., Gunasekera, D., Senevirathne, W. A. R. (2024). *Application of Artificial Intelligence for Library Services: A Systematic Literature Review*. Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka, 27(2), 257–284.
- Media Services (co-branded LES)*. (2020). <https://lib.hku.hk/mediaservices/index.html>
- Muruli, N. & Harinarayana, N. S. (2023). *Revitalizing Research Services: Adapting to the Digital Needs of the Google Generation*. Library Philosophy and Practice (e-journal). <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/7818>

National Library Board. (2022). LAB25 (Libraries and Archives Blueprint 2025).

<https://www.nlb.gov.sg/main/about-us/About-NLB/lab25-libraries-and-archives-blueprint-2025>

Omeluzor, S. U., & Ojukwu, N. N. C. (2025). *Potentials of artificial intelligence (AI) in collection development in university libraries*. Communicate: Journal of Library and Information Science, 26(2), 171–181.

Panorpattanachai, N., & Ruenwai, N. (2019). *Challenges librarians and informationists are facing* [in Thai]. T.L.A. Bulletin, 63(2), 94-117.

Phanphai, T., Wandee, W., & Distanont, A. (2024). *LifeOnLine: An Innovation to Enhance Library Services through the LINE Application* [in Thai]. PULINET Journal, 11(1), 15-29.

Pitithanabodee, N. (2023). *Innovative information services for libraries* [in Thai]. Journal of Arts and Thai Studies, 45(1), 1-10.

Plangcheep, S. (2023). *Library services and activities of the demonstration school libraries in the new normal* [in Thai]. T.L.A. Bulletin, 16(2), 45-65.

Prapinpongsakorn, S. (2022). *The operations of board game services and users' behavior in academic libraries* [in Thai]. Journal of Information Science Research and Practice, 40(3), 80-98.

Rienvipattana, A. (2023). *Enhancement of Library Services Through the Development of KU Library LIFF Application* [in Thai]. PULINET Journal, 10(2), 1-11.

Russell-Rose, T. (2013). *Designing the search experience: the information architecture of discovery*. Waltham, MA: Morgan Kaufmann.

Saelim, T. (2021, February 16). *Tracing the NLB Labs: The Process of Library Innovation in Singapore* [in Thai]. <https://www.thekommon.co/nlb-labs-platform/>

Saleepalin, R. (2020). *The operation of strategies adoption on social media use of public university libraries* [in Thai]. [Master's thesis, Srinakharinwirot University].

Shashidhara, K. L. (2023). *IoT and Its Application in Library: A Review of Emerging Trends*. Library Philosophy and Practice (e-journal)
<https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/7773>

- Shaw, C. & Ivens, J. (2002). *Building great customer experiences*. New York: Palgrave Macmillan.
- Suthiprapa, K. & Tuamsuk, K. (2021). *Reference Service Design for Academic Library: A Case of Digital Learning Launchpad Development*. TLA Research Journal, 14(2), 1-17.
- Thirupathi, K. (2024). *Librarian's Role in The Digital Age: Reimagining the Profession in the Era of Information Abundance*. International Journal of Library and Information Science (IJLIS), 13(1), 1–9.
- Tresirichod, T., Chienwattanasook, K., Dejprasert, N., & Sarinukul, A. (2022). *Service design thinking* [in Thai]. Journal of Liberal Arts and Service Industry, 5(2), 96-107.
- Tunjaya, P. (2018). *User experience design of artificial intelligent technology* [in Thai]. EAU Heritage Journal Science and Technology, 12(1), 39-46.
- Wilson, C. (2010). *User experience re-mastered: your guide to getting the right design*. Burlington, MA: Morgan Kaufmann.
- Wojciechowska, M. D. (2021). *The role of public libraries in the development of social capital in local communities – a theoretical study*. Library Management, 42(3), 184-196.
- Zaner, S. & Wartzman, R. (2024). *Reimagining the Public Library's Role in Local Workforce Development*. N.D.: The Burning Glass Institute.