

๒๐. “โครงการแผนพัฒนาการให้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร
ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่”

โดย...นักศึกษาฝึกงานกองระบบงาน สำนักงาน ก.ก.



คำนำ

โครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการฝึกงานทางบริหารรัฐกิจ (ร.๕๖๗) จัดทำโดยนักศึกษาฝึกงานจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โครงการนี้จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งนำเสนอแผนพัฒนาการให้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครภายใต้แผนพัฒนาการให้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ (Isolation Joint) ซึ่งแผนนี้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของกรุงเทพมหานครและเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมภาพลักษณ์ให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งการเรียนรู้ภายในโครงการจะเน้นการปรับปรุงและแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ระบบการบริหารจัดการและการบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น และคณะผู้จัดทำมีความปรารถนาว่าจะสามารถเป็นแม่แบบและเป็นแนวทางในการพัฒนาให้แก่หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครได้ หากโครงการฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด จึงขออภัยมา ณ ที่นี้

คณะผู้จัดทำ

แผนพัฒนาการให้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ (Isolation Joint)

๑) หลักการและเหตุผล

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครเป็นหอสมุดแห่งใหม่ล่าสุดของกรุงเทพมหานคร ก่อตั้งตามโครงการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครได้เช่าอาคารของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ๑ ในอาคาร ๑๕ หลังที่เรียงรายตลอดสองฟากฝั่งถนนราชดำเนิน เป็นอาคารสูง ๓ ชั้น มีพื้นที่ใช้สอยรวม ๔๘๘๐.๓๘ ตารางเมตร โดยได้ทำการออกแบบและปรับปรุง ภายใต้แนวคิดการอนุรักษ์ และเคารพในคุณค่าของสถาปัตยกรรมเดิม เพื่อให้อาคารหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร มีกลิ่นอายของอารยธรรมตะวันตก ผสมผสานกับศิลปะไทย ดึงดูดให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจในการเข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และชักชวนผู้อื่นมาใช้บริการ หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมุ่งเป็นหนึ่งในก้าวพันธกิจและนโยบายที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงกรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งการเรียนรู้ โดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนารูปแบบของบริการ การพัฒนาหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องกำหนดแผนในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจ้างงาน ด้านเทคโนโลยี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้าง “หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร” ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีชื่อเสียงของกรุงเทพมหานคร

ด้วยสังคมยุคโลกาภิวัตน์ทำให้นุชนมีวิถีชีวิตที่ต่างไปจากเดิมอย่างรวดเร็ว มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีสังคมที่กว้างขึ้นอย่างไร้พรมแดน ดังนั้นในแผนการพัฒนาหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครจะต้องก้าวทันกระแสของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยมุ่งสร้างมาตรฐานการให้บริการในระดับสากล ได้แก่ด้านการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณและด้านเทคโนโลยี จากการศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครพบว่า

ด้านการบริหารจัดการ

การบริหารหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมีการบริหารรูปแบบราชการ ส่งผลให้การดำเนินการต่างๆเป็นไปด้วยความล่าช้า และยังขาดความคล่องตัวในบางส่วน นอกจากนี้สภาพแวดล้อมภายในยังไม่ค่อยมีความน่าดึงดูด และเฟอร์นิเจอร์บางส่วนไม่สามารถใช้งานได้ จึงจำเป็นต้องรีบแก้ไขปรับปรุง

ด้านการจ้างงาน

โครงสร้างการบริหารหลายชั้นทำให้เกิดความซับซ้อนในตำแหน่งหน้าที่และขาดความคล่องตัวบุคลากรภายในไม่สามารถทำงานได้หลากหลายและยังขาดผู้เชี่ยวชาญในตำแหน่งต่างๆ จึงทำให้กระบวนการทำงานขาดประสิทธิภาพ

ด้านเทคโนโลยี

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมีปัญหาด้านการให้บริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต เช่น ระบบ WIFI การให้บริการเข้าสู่ระบบข้อมูล เทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร สามารถสร้างความโดดเด่นและดึงดูดใจให้เป็นสถานที่ที่มีผู้มาใช้บริการเพื่อศึกษาหาความรู้เป็นตัวเลือกแรกในการใช้บริการของประชาชน

๒) วัตถุประสงค์การศึกษา

๑. เพื่อศึกษาข้อมูลและปัจจัยแห่งความสำเร็จของการให้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครและสถานที่ที่เกี่ยวข้อง สามารถประยุกต์องค์ความรู้ และแนวทางต่างๆมาจัดทำแผนพัฒนาหอสมุดเมือง วิเคราะห์สภาพการณ์ขององค์กรและสามารถนำองค์ความรู้จากการเก็บข้อมูลนอกสถานที่มาประยุกต์ใช้ได้อย่างเป็นประโยชน์สูงสุด

๒. เพื่อให้ผู้ศึกษามีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดต่างๆในการพัฒนาองค์กรมากขึ้น

๓. เพื่อให้ผู้ศึกษามีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาที่เรื้อรังมาอย่างยาวนานผ่านวิธีการใหม่ๆ อย่างมีความคิดสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ

๓) ความเชื่อมโยงและสอดคล้อง

การพัฒนาหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครด้านการบริการ มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) คือ

● ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน

มิติที่ ๓.๑ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ได้รับการดูแลอย่างครบวงจร

เป้าหมายที่ ๓.๑.๒ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรี

เป้าประสงค์ที่ ๓.๑.๒.๑ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรี

มิติที่ ๓.๓ การศึกษาสำหรับทุกคน

เป้าหมายที่ ๓.๓.๓ ประชาชนมีโอกาสศึกษาตลอดชีวิต

เป้าประสงค์ที่ ๓.๓.๒.๑ ศึกษาและพัฒนาเนื้อหาการเรียนรู้ตามอัธยาศัยที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนแต่ละช่วงวัยและกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

เป้าประสงค์ที่ ๓.๓.๒.๒ พัฒนาระบบการเรียนรู้ตามอัธยาศัยที่มีประสิทธิภาพในพื้นที่

กรุงเทพมหานคร

เป้าประสงค์ที่ ๓.๓.๒.๓ พัฒนาระบบกลไกสนับสนุนการเรียนรู้ตามอัธยาศัย

เป้าประสงค์ที่ ๓.๓.๒.๔ พัฒนาเครือข่ายและกลไกการใช้ประโยชน์การเรียนรู้ตามอัธยาศัยแก่

ประชาชนกลุ่มและช่วงวัยต่างๆ

มติที่ ๓.๔ สังคมพหุวัฒนธรรม

เป้าหมายที่ ๓.๔.๑ คนกรุงเทพฯที่มีความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรมสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุขและปรองดอง

เป้าประสงค์ที่ ๓.๔.๑.๑ สร้างเนื้อหาความรู้ด้านพหุวัฒนธรรมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

เป้าประสงค์ที่ ๓.๔.๑.๔ รมรณรงค์สร้างความรู้และความเข้าใจด้านพหุวัฒนธรรมแก่ประชาชนในพื้นที่โดยใช้ช่องทางสื่อที่หลากหลายกรุงเทพมหานคร

- **ด้านที่ ๖ เมืองแห่งมหานครเศรษฐกิจและการเรียนรู้**

มติที่ ๖.๒ เมืองแห่งนักท่องเที่ยวระดับโลก

เป้าหมายที่ ๖.๒.๑ กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าท่องเที่ยวระดับโลก

เป้าประสงค์ที่ ๖.๒.๑.๒ จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุเพิ่มกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดคนพิการและผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

- **ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร**

มติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (SMART CITY)

เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๑ มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการประชาชน และ/หรือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ/หรือภาคเอกชน

เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๓ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร

เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑.๔ มีการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

๔) ขอบเขตการศึกษา

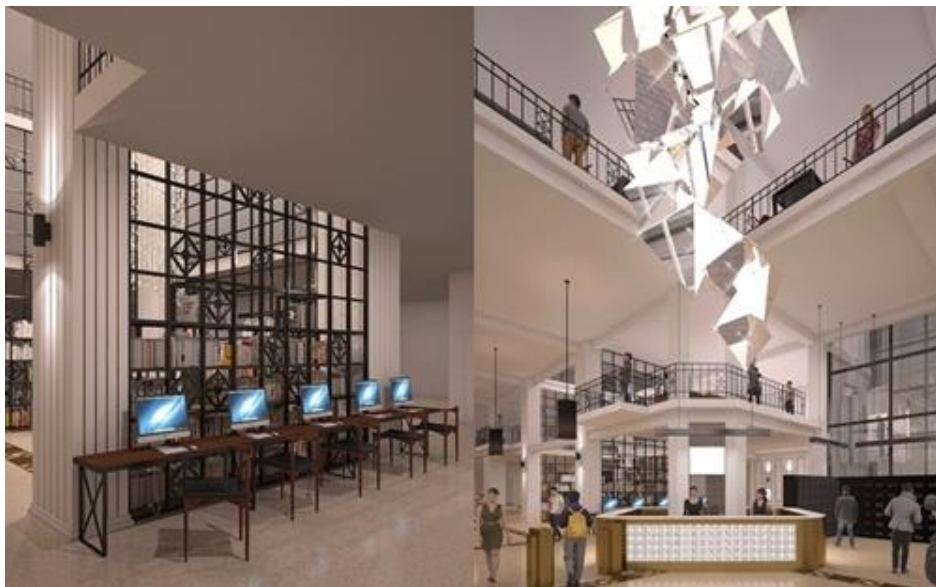
๑. หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร
๒. TCDC Resource Center
๓. หอสมุดของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๔. ประชาชนที่มาเข้าใช้บริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร
๕. พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติประเทศไทย

๕) งบประมาณ

งบประมาณประจำปีของกรุงเทพมหานครและขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการช่วยสนับสนุนและร่วมมือดำเนินการและใช้งบประมาณรายได้จากการสมัครสมาชิกของผู้ใช้บริการ การจัดเก็บค่าเช่าพื้นที่ร้านค้าและร้านบริการต่างๆ ภายในหอสมุด

๖) ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. รายงานการศึกษาในการพัฒนาหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครจะเป็นแนวทางในการยกระดับมาตรฐานการพัฒนาหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครไปสู่ระดับสากล
๒. หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครได้รับผลตอบรับที่ดีมีผู้มาใช้บริการมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มของนักเรียนและนักศึกษาได้อย่างดีเยี่ยม
๓. หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครซึ่งอยู่ในเส้นทางการท่องเที่ยวที่น่าสนใจห้ามพลาดที่จะต้องมาเยือนในย่านพระนคร
๔. หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครจะมีประชาชนมาสมัครสมาชิกเพื่อเข้ารับบริการสิทธิประโยชน์ต่างๆมากขึ้น
๕. หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ภาพลักษณ์ใหม่ๆ โดยผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้สื่อต่างๆได้สะดวกและรวดเร็วทันสมัย มีพื้นที่ในการทำกิจกรรมต่างๆเพิ่มมากขึ้น เป็นสถานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของประชาชนทั่วไปในทุกช่วงวัย รวมไปถึงชาวต่างชาติ



รูปแบบการพัฒนาหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครเดิมเป็นสถานที่เก่าแก่เดิมเป็นสถานที่เก่าแก่ตั้งอยู่บนพื้นที่ที่มีประวัติศาสตร์มาอย่างยาวนาน ก่อนได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้เป็นหอสมุดที่มีความทันสมัย ดังนั้นในการพัฒนาและปรับปรุงแบบการให้บริการของหอสมุดเมืองฯ ในโครงการนี้นั้นจึงอยู่ภายใต้ ธีม “E- Library” เป็นการทำงานภายใต้เครื่องมือดิจิทัล ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และเทคโนโลยีที่ชาญฉลาดมาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเกิดเป็นการบริหารจัดการแนวใหม่ที่สอดคล้องกับนโยบายที่สำคัญที่จะสร้างกรุงเทพมหานครให้เป็น “มหานครแห่งการเรียนรู้” โดยหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครจะเป็นสถานที่แม่แบบการเป็นแหล่งที่พร้อมไปด้วยองค์ความรู้จำนวนมาก มีเทคโนโลยีในการบริหารจัดการ และการบริการที่ทันสมัยให้แก่คนไทยในยุคปัจจุบันภายใต้ “แผนพัฒนาการให้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ (Isolation Joint)”



แผนพัฒนาการให้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ (Isolation Joint)

แผนพัฒนาการให้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่เป็นแผนพัฒนาที่ทำให้เกิดการเคลื่อนตัวหรือการปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมต่างๆภายในหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครอย่างมีแบบแผนและความคล่องตัวในการบริหารงาน มุ่งเน้นการพัฒนาด้านการจ้างงานและการบริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑) ด้านการบริหารจัดการ

๑.๑ การปรับเปลี่ยนการพัฒนาการบริการของหอสมุดเมืองฯ

ระบบการบริการประชาชนต้องทันสมัย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำงานอย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การสมัครเป็นสมาชิกของหอสมุด การรับฝากสิ่งของ การค้นหาหนังสือ การให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อประชาชน เพิ่มความหลากหลายของหนังสือให้มากกว่าเดิม ผู้ใช้บริการได้สามารถเลือกอ่านได้ตามความต้องการ ทั้งนี้เพื่อดึงดูดกลุ่มเป้าหมายผู้ให้บริการให้เข้ามาใช้บริการของหอสมุดมากขึ้น

๑. กลุ่มเป้าหมายเยาวชน นักเรียน นักศึกษา

-ทำให้เยาวชน และนักศึกษา สนใจการเข้าใช้ห้องสมุดและสนใจการอ่านหนังสือ โดยต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสมต่อการทำงานและอ่านหนังสือ เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือที่เหมาะสม อินเทอร์เน็ตในการทำงาน ไฟฟ้าต้องเพียงพอกับการใช้งานคอมพิวเตอร์พกพาหรืออุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร เน้นส่งเสริมการทำงานร่วมกันของเยาวชน นักเรียน และนักศึกษา ผ่านการจัด Co-working Space ให้มีความสะดวกสบาย สามารถใช้งานได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

๒. กลุ่มเป้าหมายประชาชนทั่วไป

-ดึงดูดความสนใจประชาชนทั่วไป โดยการเพิ่มหนังสือให้หลากหลายประเภทมากขึ้น โดยเฉพาะประเภทที่คนไทยสนใจ จัดพื้นที่ร้านกาแฟให้กับวัยทำงาน สามารถเข้ามาใช้พื้นที่นั่งดื่มกาแฟ และทำงานไปด้วย อีกทั้งการจัดให้มีร้านกาแฟส่งผลให้เป็นการหารายได้เข้าสู่หอสมุด เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาต่อไป

๓. กลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยว

-ปรับเปลี่ยนหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ให้เป็นสถานที่บริการนักท่องเที่ยวเพื่อค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยว เช่น แหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร โรงแรม เช่ารถ หรือการเดินทางไปท่องเที่ยวต่างๆ สภาพแวดล้อมภายในหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครเป็นสถานที่พักผ่อนอ่านหนังสือของนักท่องเที่ยว เพราะหอสมุดตั้งอยู่ในบริเวณที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก

๓. สร้างสิ่งที่น่าสนใจ

- จัดให้มีการแสดงนิทรรศการชั่วคราว และให้จัดการสัมมนาวิชาการ เชิญผู้มีความรู้มาให้ความรู้กับผู้สนใจ จัดอีเวนต์ให้คนทั่วไปสนใจเข้ามารับฟัง พร้อมทั้งทำการประชาสัมพันธ์ควบคู่กันไป
- สร้างแลนด์มาร์คให้กับหอสมุดเมือง ด้วยการมีปติมากรรมที่สวยงาม แสดงออกความเป็นไทย ตั้งอยู่ในบริเวณย่านเก่าแก่ของกรุงเทพ
- รวบรวมหนังสือเก่า และหนังสือที่หายาก เพื่อให้ผู้ที่สนใจต้องการมาใช้หอสมุด ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้หอสมุดเป็นสถานที่สำคัญให้ประชาชนทุกๆ ไปมาใช้บริการ
- กิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้คนทั่วไปเข้ามาใช้บริการ คล้ายกับงานหนังสือ ที่ส่งเสริมให้คนเข้ามาหอสมุดและเข้ามาดูหนังสือ โดยกำหนดจัดงานที่แน่นอนเป็นประจำในทุกๆ ปี เพื่อทำให้เป็นที่จดจำของประชาชน

๑.๓ การปรับเปลี่ยนผังตำแหน่งสภาพแวดล้อมภายในหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

จากสภาพแวดล้อมภายในหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันมีการจัดพื้นที่ใช้สอยตามชั้นต่างๆ ยังไม่เหมาะสมและยังไม่มีความสะดวกสบายสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ จึงนำแนวคิดจากหอสมุดเอกชนคือ การทำห้องสมุดให้เหมือนกับการอ่านหนังสือที่บ้าน เกิดความสะดวกสบายกับผู้มาใช้บริการ มาประยุกต์ใช้เพื่อไม่ให้หอสมุดเป็นสถานที่ที่อึดอัด หรือรู้สึกกดดันในการอ่านหนังสือ โดยมีข้อเสนอในการจัดการผังหอสมุดดังนี้

ชั้นที่ ๑

จากเดิม เมื่อเข้าไปในหอสมุดจะพบกับชั้นวางหนังสือและพื้นที่นั่งอ่านหนังสือจำนวนหนึ่ง ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรได้รับการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการตั้งที่อ่านหนังสือในบริเวณทางเข้า จะส่งผลให้มีความวุ่นวาย คนที่เข้ามาในหอสมุดจะส่งผลให้คนที่อ่านหนังสือเสียสมาธิ การจัดพื้นที่ในชั้นที่ ๑ ควรมีการแบ่งพื้นที่สำหรับการทำร้านค้า เช่น ร้านกาแฟ ของที่ระลึกของกรุงเทพมหานคร สามารถสร้างความสนใจและดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และเป็นหารายได้เพิ่มเติมของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

การสร้างให้มีบรรยากาศเหมือนการอ่านหนังสืออยู่ที่บ้าน มีความสบาย เป็นกันเอง สามารถอยู่ได้ทั้งวันโดยไม่รู้สึกอึดอัดในการอ่านหนังสือ ลดความเครียดให้กับผู้ใช้บริการ นักเรียน นักศึกษาที่มาอ่านหนังสือเตรียมสอบ ในส่วนนี้สามารถใช้เสียงได้เล็กน้อย เพื่อให้เกิดความรู้สึกสบายกับผู้ใช้บริการ

ชั้น M

จากการเข้าไปดูในพื้นที่ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครพบว่า มีนักเรียนชั้นประถม และเด็กเล็กสนใจเข้ามาใช้ประโยชน์ในชั้นนี้ ผู้ศึกษาเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการเปิดพื้นที่ให้สำหรับเด็ก ต้องประชาสัมพันธ์ไปยังโรงเรียนต่างๆ เข้ามาใช้บริการ มุ่งเน้นให้เป็นสถานที่ที่มีประโยชน์ในการพัฒนาเด็ก ผ่านการให้พื้นที่สำหรับสร้างความคิดสร้างสรรค์ให้เด็กได้พัฒนาต่อไป

ชั้น ๒

จากเดิม มีการจัดบริเวณสำหรับอ่านหนังสือ ชั้นวางหนังสือ และห้องประชุมชั่วคราว แยกกันไว้ การปรับปรุงพื้นที่ให้ดีขึ้น เราต้องแบ่งที่เก็บหนังสือกับสถานที่อ่านหนังสือให้เป็นสัดส่วน และเดิมที่เป็นห้องกระจกสามารถมองจากภายนอกได้ จึงควรติดตั้งม่านเพื่อสร้างความป็นส่วนตัวกับผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อเกิดความสงบกับผู้ที่มาอ่านหนังสือ นอกจากนี้ควรจัดให้มีห้องจัดแยกไว้ เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริการห้องประชุมหรือสัมมนาต่างๆ ในส่วนของพื้นที่อ่านหนังสือ จากเดิมที่มีโต๊ะและโซฟา ส่งผลให้พื้นที่ถูกใช้ไปมาก จึงเห็นว่าควรเปลี่ยนเป็นที่อ่านหนังสือ เป็นนั่งอ่านกับพื้นโดยมีเบาะมาวาง เพื่อให้สามารถใช้พื้นที่ได้อย่างคุ้มค่า

ชั้น ๓

จากเดิม มีการรวบรวมเรื่องราวเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร ในด้าน ต่างๆ อาทิ ด้านประวัติศาสตร์ ด้านสถาปัตยกรรม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมืองการปกครอง ด้านการคมนาคม ผังเมือง ประชากร เขตพื้นที่ทั้ง ๕๐ เขตควรเพิ่มการใช้ Multimedia ในการนำเสนอข้อมูลให้คนทั่วไปรับชม เพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น สำหรับพระราชกรณียกิจ ต้องมีการแสดงภาพและวิดีโอที่สวยงามให้คนรับชมและ เพิ่มตัวอย่างของโครงการในพระราชดำริน่าสนใจเพิ่มเข้ามา อาจใช้รูปแบบของโมเดลจำลอง และสื่อที่น่าสนใจ ปรับเปลี่ยนบอร์ดเล่าเรื่องราวพระราชกรณียกิจในปัจจุบัน ต้องเปลี่ยนเป็นจอแสดงผล ที่สามารถให้คนเข้ามารับชมและสามารถเล่นกับจอแสดงผลได้ เพื่อให้เกิดความเพลิดเพลินและได้รับความรู้ ส่วนชั้นหนังสือที่อยู่ในชั้น ๓ ควรนำไปรวมกับพื้นที่ชั้น ๒ เพื่อให้สามารถหาหนังสือได้ง่าย และนำพื้นที่ว่างบนชั้น ๓ เปลี่ยนเป็นพื้นที่ใช้เอนกประสงค์ แทนที่ห้องประชุมชั่วคราวชั้น ๒ ที่มีพื้นที่จำกัด

การบริหารจัดการเรื่องงบประมาณ

จากเดิมหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกรุงเทพมหานครแต่เพียงอย่างเดียว ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆสู่ระดับสากล สามารถหารายได้ได้เพียงพอสำหรับนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น



๒) ด้านการจ้างงาน

แผนการพัฒนาแผนการจ้างงานบุคลากรของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

การปรับเปลี่ยนการบริหารและการสรรหาบุคลากร

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมุ่งเน้นการเป็นหอสมุดดิจิทัลที่มีชีวิตและต้องการเป็นหอสมุดดิจิทัลเพื่อลดค่าใช้จ่ายและจำนวนบุคลากร มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับห้องสมุดชั้นนำในต่างประเทศ ซึ่งสภาพปัญหาของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครในปัจจุบันพบว่า การบริหารงานยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอ เนื่องจากการบริหารงานส่วนใหญ่ยังคงเป็นระบบข้าราชการ มีการจ้างงานจากภาคเอกชนเพียงแค่ส่วนหนึ่งเท่านั้น ซึ่งบุคลากรแต่ละคนสามารถทำงานได้ตามภาระหน้าที่ของตนเท่านั้น อัตรากำลังยังไม่เพียงพอต่อภารกิจ ไม่มีตำแหน่งเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สร้างนวัตกรรมและจัดกิจกรรมที่น่าสนใจ ทำให้ไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้แก่องค์กรได้ ส่งผลให้มีจำนวนผู้ใช้บริการหอสมุดยังไม่มากเท่าที่ควร หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครจึงจำเป็นต้องเร่งแก้ไขปัญหาทางด้านการบริหารงานภายในองค์กรเพื่อสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ที่เข้ามาสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้

โดยแบ่งการพัฒนากระบวนการจ้างงานของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร เป็น ๓ ระยะ ดังนี้

ระยะที่ ๑ : เดือนมีนาคม-พฤษภาคม ๒๕๖๑ วางแผนโครงสร้างการบริหารกำลังคนเพื่อลดจำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ที่หอสมุดเมืองฯ และเพิ่มอัตราการจ้างงานพร้อมกับจัดระบบงานให้ชัดเจน

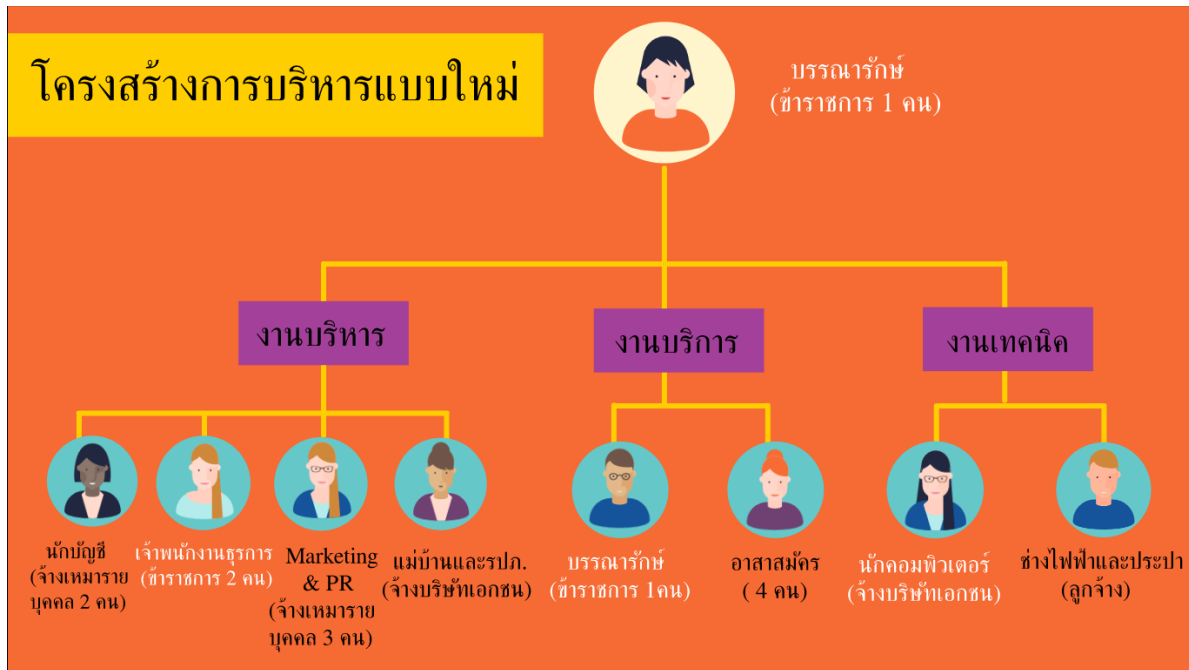
ระยะที่ ๒ : เดือนมิถุนายน-สิงหาคม ๒๕๖๑ ทำการเกลี่ยอัตรากำลังข้าราชการด้วยการสับคั่นต้นสังกัดและคงไว้เฉพาะจำนวนและตำแหน่งที่ได้วางไว้ตามแผน ดำเนินการจ้างเหมาบริการเป็นรายบุคคล การจ้างพนักงานกรุงเทพมหานคร การจ้างอาสาสมัครเพื่อปฏิบัติงานตามระบบงานที่วางไว้

ระยะที่ ๓ : ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๒ ใช้การจ้างเหมาเอกชนดำเนินการ



การพัฒนากระบวนการจ้างงานของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

- โครงสร้างการบริหารรูปแบบใหม่



- การสรรหาบุคลากร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครร่วมมือกับสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ที่จะรับเข้ามาโดยต้องมีวุฒิการศึกษาตามที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ สามารถทำงานได้หลากหลายโดยเน้นบุคลากรรุ่นใหม่จากภาคเอกชนที่มีความคิดสร้างสรรค์และต้องเป็นผู้ที่มีความสนใจในด้านของสื่อดิจิทัลในยุคปัจจุบัน ตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการจ้างเหมาบริการเป็นรายบุคคลของกรุงเทพมหานคร ซึ่งปลัดกรุงเทพมหานครให้ความเห็นชอบตามหนังสือสำนักงาน ก.ก. ที่ กท ๐๓๐๔/๕๖๘ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ และ ที่ กท ๐๓๐๔/๑๗๑๔ ลงวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๕๔ กำหนดให้หน่วยงานสามารถจ้างเหมาบริการเป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นการจ้างเหมาบุคคลธรรมดาเพื่อดำเนินงานให้กับกรุงเทพมหานคร ในลักษณะของการจ้างทำของ โดยมุ่งผลสำเร็จของงานที่ว่าจ้างภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยงานที่ใช้ในการจ้างงานประเภทนี้เป็นภารกิจรองหรือภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการตามภารกิจหลักบรรลุเป้าหมาย หรือลักษณะงานที่ใช้ความรู้ความชำนาญประสบการณ์ใกล้เคียงกับข้าราชการ เช่น งานบันทึกข้อมูล งานธุรการ งานพัสดุ งานเลขานุการ งานประชุม งานประชาสัมพันธ์ งานสำรวจออกแบบ งานช่าง

งานโสตทัศนศึกษา งานด้านสุขภาพิบาล งานด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านวิทยาการ งานด้านสาธารณสุข งานวิเคราะห์วิจัย ฯลฯ อำนาจในการสั่งจ้างเป็นของหัวหน้าหน่วยงานตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ตารางการแสดงตำแหน่งและคุณสมบัติของบุคลากร

ลำดับที่	ตำแหน่งและหน้าที่	คุณสมบัติ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
๑	<p>บรรณารักษ์</p> <ul style="list-style-type: none"> มีหน้าที่ให้บริการทั่วไปในห้องสมุด ให้คำปรึกษาในเรื่องการสืบค้นและสอบถามข้อมูลจัดหมวดหมู่หนังสือหรือให้หัวเรื่องหนังสือเล่มต่างๆและมีหน้าที่ดูแลระบบห้องสมุด 	<p>สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปหรือเทียบเท่า</p> <ul style="list-style-type: none"> จบการศึกษาจากคณะอักษรศาสตร์ ศิลปศาสตร์ มนุษยศาสตร์ สาขาบรรณารักษ์หรือสารสนเทศ 	๒	จากสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
๒	<p>นักบัญชี</p> <ul style="list-style-type: none"> มีหน้าที่จัดทำเอกสารหลักฐาน บันทึกรายการบัญชี ปรับปรุงบัญชี การปิดบัญชี ของหอสมุด ตามระบบบัญชี และระเบียบที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานรายรับ-รายจ่ายเพื่อแสดงผลการดำเนินงานและแสดงสถานะทางการเงิน ควบคุมการเบิกจ่ายเงินตามประเภทเงินให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี 	<p>สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปหรือเทียบเท่า</p> <ul style="list-style-type: none"> จบการศึกษาจากคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี บริหารธุรกิจ มีประสบการณ์ด้านการธุรการบัญชี ๒ ปีขึ้นไป 	๒	-

๓	<p>เจ้าพนักงานธุรการ</p> <p>มีหน้าที่คอยติดต่อประสานงานและเดินเอกสาร ดูแลสถานที่ และติดต่อประสานงานกับฝ่ายอาคาร ดูแลงานด้านเอกสาร หรือจดหมายต่างๆ ให้แก่พนักงานภายในแผนกหรือฝ่ายต่างๆ ตรวจสอบและสั่งซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ภายในหอสมุด ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของแม่บ้าน</p>	<p>สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. ปริญญาตรีขึ้นไปหรือเทียบเท่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารการจัดการ สาขาบริหารการตลาด สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง - มีประสบการณ์ด้านงานธุรการ ๒ ปีขึ้นไป 	๒	
๔	<p>นักคอมพิวเตอร์</p> <p>มีหน้าที่จัดทำระบบฐานข้อมูลของหอสมุดทั้งในเว็บไซต์และแอปพลิเคชันทั้งหมด ลงข้อมูลหนังสือและดูแลระบบE-book จัดระบบการเข้าใช้ห้องอเนกประสงค์ต่างๆ ดูแลระบบอินเทอร์เน็ตและ Wi-Fi แก้ไขปัญหาความผิดพลาดของระบบห้องสมุดทำงานด้านกราฟฟิคดีไซน์และออกแบบมัลติมีเดีย</p>	<p>สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปหรือเทียบเท่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - จบการศึกษาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์หรือวิทยาศาสตร์ สาขาคอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง - มีประสบการณ์ด้านการทำระบบเครือข่าย / การรักษาความปลอดภัยเซิร์ฟเวอร์รวมทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ๒ ปีขึ้นไป 		-

ลำดับที่	ตำแหน่งและหน้าที่	คุณสมบัติ	จำนวน (คน)	หมายเหตุ
๕	นักการตลาดและการประชาสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> มีหน้าที่วิเคราะห์และวางแผนการตลาดประสานงานกับหน่วยงานและเครือข่ายต่างๆ ในการจัดกิจกรรมและงานต่างๆ ประชาสัมพันธ์งานและกิจกรรมต่างๆออกสู่ภายนอก สร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่และโดดเด่นให้แก่องค์กร 	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปหรือเทียบเท่า <ul style="list-style-type: none"> จบการศึกษาจากคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี บริหารธุรกิจ นิเทศศาสตร์วารสารศาสตร์ มนุษยศาสตร์ สาขาการตลาด การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา หรือ สาขาที่เกี่ยวข้อง 	๓	-
๖	ช่างไฟฟ้าและประปา <ul style="list-style-type: none"> มีหน้าที่ดูแล/ซ่อมแซมงานระบบต่างๆของตัวอาคาร ประปา ไฟฟ้า ลิฟต์ เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในอาคาร (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สำนักงาน, ปรี้นเตอร์, สแกนเนอร์) 	วุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่า ม.๖ - ปริญญาตรี ประสบการณ์ ๑ - ๕ ปีขึ้นไป รับผิดชอบพิเศษเท่านั้น	๑	-
๗	อาสาสมัคร <ul style="list-style-type: none"> จัดหนังสือภายในห้องสมุด ประสานงานด้านกิจกรรมต่างๆที่จะมาจัดในห้องสมุด และให้ข้อมูลต่างๆแก่ผู้ใช้บริการ 	กำลังศึกษาอยู่ระดับอุดมศึกษา ชั้นปีที่ ๓ ขึ้นไปหรือเทียบเท่า สาขาหรือวิชาใดก็ได้ สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้	๔	-
รวมทั้งหมด ๑๓ คน				

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ KPI ระดับกลุ่มงานบริหาร

ภาระหน้าที่การทำงาน	ตัวชี้วัด	ระดับค่าเป้าหมาย				
		๑	๒	๓	๔	๕
นักบัญชี ตรวจสอบบัญชีและเอกสารอย่างครบถ้วนและถูกต้องในทุกๆเดือน	ร้อยละของการตรวจสอบบัญชีและเอกสารอย่างครบถ้วนและถูกต้องในทุกๆเดือน	๕๐%	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๑๐๐%
เจ้าพนักงานธุรการ สรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ สามารถสร้างผลงานที่โดดเด่นให้แก่องค์กรได้	ร้อยละของผลงานที่สามารถดำเนินการได้ทันเวลา	๕๐%	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๑๐๐%
นักการตลาดและการประชาสัมพันธ์ แผนการตลาดและการประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ สามารถเจาะกลุ่มตลาดได้อย่างครบถ้วนและกลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจ	ร้อยละของการประเมินการบริการของกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ	๕๐%	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๑๐๐%

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ KPI ระดับกลุ่มงานเทคนิค

ภาระหน้าที่การทำงาน	ตัวชี้วัด	ระดับค่าเป้าหมาย				
		๑	๒	๓	๔	๕
นักคอมพิวเตอร์ (IT) จัดทำและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลของหอสมุดทั้งในเว็บไซต์และแอปพลิเคชันทั้งหมด	ร้อยละจากการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลของหอสมุดทั้งเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน	๕๐%	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๑๐๐%

ช่างไฟฟ้าประจำ ดูแล/ซ่อมแซมงานระบบต่างๆของ ตัวอาคาร ประปา ไฟฟ้า ลิฟต์ เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในอาคาร	ร้อยละจากการ ประเมินการตรวจสอบ ระบบต่างๆของตัว อาคาร ประปา ไฟฟ้า ลิฟต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ภายในอาคาร	๕๐%	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๑๐๐%
		≤				

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ KPI ระดับกลุ่มงานบริการ

ภาระหน้าที่การทำงาน	ตัวชี้วัด	ระดับค่าเป้าหมาย				
		๑	๒	๓	๔	๕
บรรณารักษ์ ให้บริการทั่วไปในห้องสมุด ให้ คำปรึกษาในเรื่องการสืบค้นอย่าง ถูกต้องและจัดหมวดหมู่หนังสือ หรือให้หัวเรื่องหนังสือเล่มต่างๆ และมีหน้าที่ดูแลระบบห้องสมุด	ร้อยละของการประเมิน การบริการของ กลุ่มเป้าหมาย ผู้ใช้บริการ	๕๐%	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๑๐๐%
		≤				
อาสาสมัคร จัดหนังสือภายในห้องสมุดอย่าง เป็นระเบียบเรียบร้อย ประสานงาน ด้านกิจกรรมต่างๆที่จะมาจัดใน ห้องสมุดและให้ข้อมูลต่างๆแก่ ผู้ใช้บริการ	ร้อยละความสำเร็จจาก การประเมินการบริการ ของกลุ่มเป้าหมาย ผู้ใช้บริการ	๕๐%	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๑๐๐%
		≤				

หมายเหตุ

ระดับค่าเป้าหมาย ระดับที่ ๑-๕ ระดับที่ ๑ : ร้อยละ ๕๐ ปรับปรุง

ระดับที่ ๒ : ร้อยละ ๖๐ พอใช้

ระดับที่ ๓ : ร้อยละ ๗๐ ปานกลาง

ระดับที่ ๔ : ร้อยละ ๘๐ ดี

ระดับที่ ๕ : ร้อยละ ๑๐๐ ดีเยี่ยม

๓) ด้านเทคโนโลยี

ปรับปรุงเทคโนโลยีเพื่อให้หอสมุด มุ่งสู่การเป็น E-Library โดยจัดทำเว็บไซต์ของหอสมุดเมืองให้เอื้อต่อการเข้าถึงการบริการ สามารถใช้เว็บไซต์ค้นหาหนังสือ หรือสื่ออื่นๆที่ จากการศึกษาดูงาน จากห้องสมุดทั้งในของราชการและหน่วยงานเอกชน ได้ตัวอย่างของการให้บริการห้องสมุดที่มีความทันสมัยเป็นรูปแบบที่สามารถนำมาปรับใช้ได้กับหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้เป็นส่วนหลักในห้องสมุด ใช้ระบบเครือข่ายเป็นระบบหลักในการทำงานและการสั่งการ สร้างความสะดวกสบายให้กับบุคคลที่เข้ามาใช้บริการ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลในห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว โดยมีแนวทางในการพัฒนาดังนี้หอสมุดต้องทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งการจัดการข้อมูลภายในหอสมุดเอง การเข้าใช้บริการหนังสือ หรือข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต้องมีไว้ในเครือข่ายแบบออนไลน์ มีความเป็น E-Book และ E-Magazine เพื่อความสะดวกในการอ่านหนังสือ โดยมี IPAD ให้ผู้ที่มาใช้บริการสามารถยืมได้ และติดตั้งโปรแกรมสำหรับการอ่านหนังสือออนไลน์ ให้สิทธิกับผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกของหอสมุดในการดาวน์โหลดหนังสือในจำนวนที่กำหนดไว้ การค้นหาหนังสือในห้องสมุดต้องสามารถทำผ่านระบบออนไลน์ สามารถเห็นที่จัดวางหนังสือแต่ละเล่มได้ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ไม่ให้เสียเวลาในการค้นหาหนังสือ

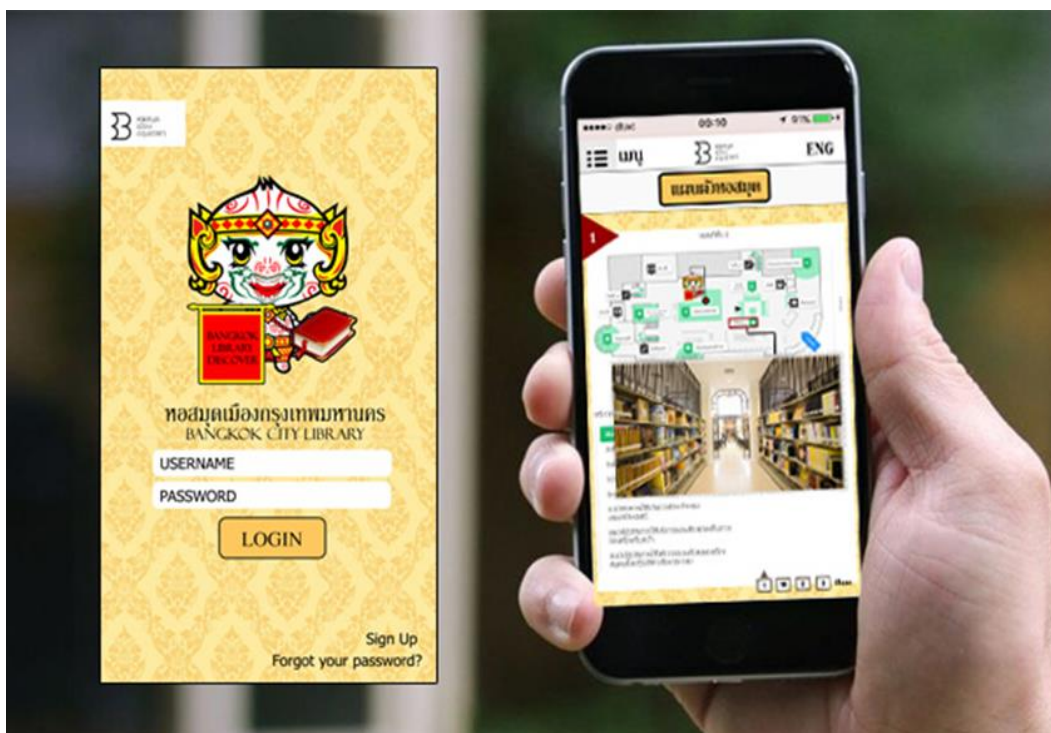


๓.๑ เทคโนโลยีสำหรับผู้เข้ารับบริการหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

แอปพลิเคชัน “Bangkok Library Discover” หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

ภายใต้บริบทแห่งความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันนี้ ทำให้การติดต่อสื่อสารถูกพัฒนาไปอย่างมาก นวัตกรรมใหม่ๆที่เกิดขึ้นจำเป็นที่จะต้องตอบสนองต่อพฤติกรรมของมนุษย์ได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นปัจจัยดังกล่าวจึงทำให้เกิดแรงผลักดันในการออกแบบการให้บริการรูปแบบใหม่คือ แอปพลิเคชัน “Bangkok Library Discover” เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านการใช้บริการแก่ประชาชนทั่วไปของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ผู้เข้าใช้บริการแอปพลิเคชันจะต้องสมัครเป็นสมาชิกของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครก่อนจึงจะสามารถเข้าใช้บริการได้ ซึ่งจุดประสงค์ที่หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครต้องการมากที่สุดคือ การให้ผู้เข้าใช้บริการได้เข้าใช้บริการในฐานะสมาชิก ดังนั้นแอปพลิเคชันนี้จึงเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ทางการตลาดในการดึงดูดให้ผู้ใช้บริการหันมาสมัครเป็นสมาชิกของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครมากขึ้น

ความโดดเด่นของแอปพลิเคชันนี้คือมาสเตอร์การ์ด “สิงหนุมาน” ซึ่งเป็นตัวละครที่โดดเด่นในวรรณคดีเรื่องรามเกียรติ์ มีความน่ารัก แสนรู้ พร้อมทั้งจะเรียนรู้ตลอดเวลา อีกทั้งยังบ่งบอกถึงความเป็นไทย และเน้นเอกลักษณ์ของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งมาสเตอร์การ์ดที่ได้นำมาเสนอนั้น ได้ถูกนำมาออกแบบเป็นตัวการ์ตูนที่น่ารักและมีความน่าสนใจ





- **หน้าหลัก:** ผู้ใช้บริการจะต้องรับรหัสสมาชิกและเสียค่าสมัคร ๕๐ บาทที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ณ หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครก่อน จากนั้นจึงจะสามารถลงทะเบียนเป็นสมาชิกของแอปพลิเคชัน หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครได้



- **เมนูหลัก:** เมื่อเข้าสู่ระบบแล้วผู้ใช้บริการจะพบกับเมนูหลักซึ่งมีทั้งหมด ๙ เมนู ได้แก่ ยืม-คืน, การจองห้องประชุม, ข่าวสาร, กิจกรรม, การจองห้องชมภาพยนตร์, E-book, เกี่ยวกับเรา, แผนผังหอสมุด, ข้อมูลผู้ใช้งาน
- **ข้อมูลส่วนตัว:** ในหน้าของข้อมูลส่วนตัวจะมีข้อมูลของผู้ใช้งาน เลขสมาชิก สถิติในการใช้บริการต่างๆ ในหอสมุด การแจ้งเตือนการจองห้อง อีกทั้งยังมีการเก็บแต้ม XP Point ซึ่งเป็นการสะสมแต้มจากการเล่นเกมสภายในตัวแอปพลิเคชันนี้ หากสะสมแต้มครบครั้งละ ๑๐๐ แต้ม จึงจะสามารถมารับรางวัลที่หอสมุดได้ อีกทั้งยังมีการสะสม Level จากการเข้ารับบริการที่ห้องสมุดผ่านการเก็บสถิติจากการสแกนบัตรประชาชนก่อนที่จะเข้ารับบริการ (๕ ครั้ง/๑ Level) หากสะสมครบ ๕ Level จะได้รับสิทธิในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เช่น สิทธิในการใช้บริการถ่ายเอกสาร, สิทธิในการปริ้นท์งาน เป็นต้น



- **ยืม-คืน:** การยืม-คืนหนังสือของหอสมุด ผู้ใช้บริการหนึ่งรายจะสามารถยืมหนังสือได้ไม่เกิน ๑๕ เล่ม/เดือน หากได้ Level ในการใช้บริการหอสมุดเพิ่มจึงจะสามารถได้สิทธิในการยืมเพิ่มขึ้นตามลำดับ และผู้ใช้บริการยืม-คืนสามารถจองผ่านตัวแอปพลิเคชันนี้ได้ทันทีที่ต้องการ
- **ข่าวสาร:** ผู้ใช้บริการสามารถติดตามข่าวสารของหอสมุดได้ผ่านทางแอปพลิเคชันนี้ ซึ่งข่าวสารของหอสมุดจะมีการอัปเดตอย่างต่อเนื่อง ทั้งข่าวสารภายในและภายนอก

dtac 09:10 91%

เมนู ENG

จองห้องประชุม

ชื่อผู้ใช้ : Ms. Bkk
เลขสมาชิก : 01111
จำนวนครั้งที่จอง : 5

วันที่ใช้ห้อง ถึง

ห้องประชุม

สถานะ	วันที่ใช้ห้อง	ห้องประชุม
อนุมัติ	22/05/60	ห้อง 10
รอดำเนินการ	04/06/60	ห้อง 02
รอดำเนินการ	07/06/60	ห้อง 06

dtac 09:10 91%

เมนู ENG

จองห้องชมภาพยนตร์

ชื่อผู้ใช้ : Ms. Panya
เลขสมาชิก : 02222
จำนวนครั้งที่จอง : 3

บริการ / Service
CONTENT
ห้องฉายหนัง

กฎเกณฑ์การใช้บริการ

ห้องที่จอง

เวลาที่จอง

จำนวนคน

ชื่อภาพยนตร์

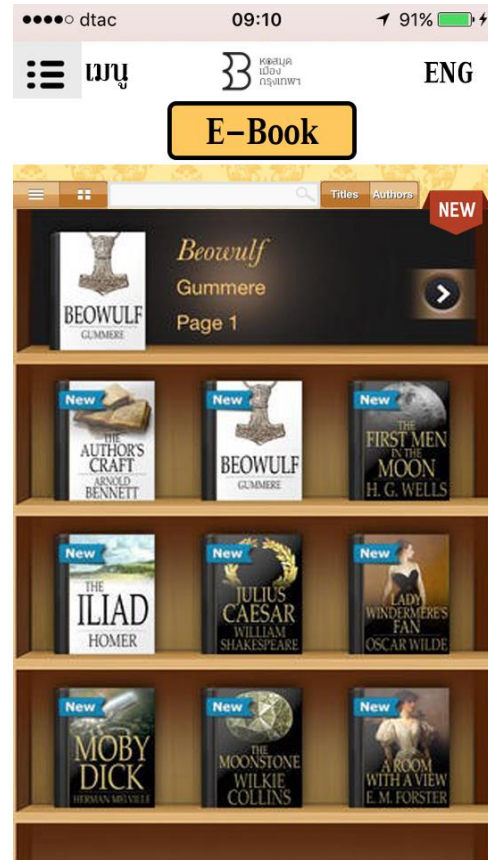
คลังภาพยนตร์

สารคดี

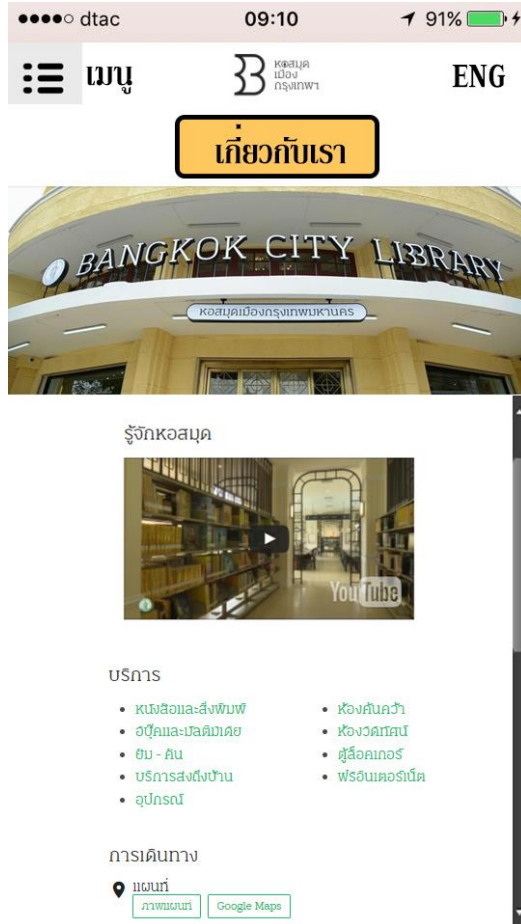
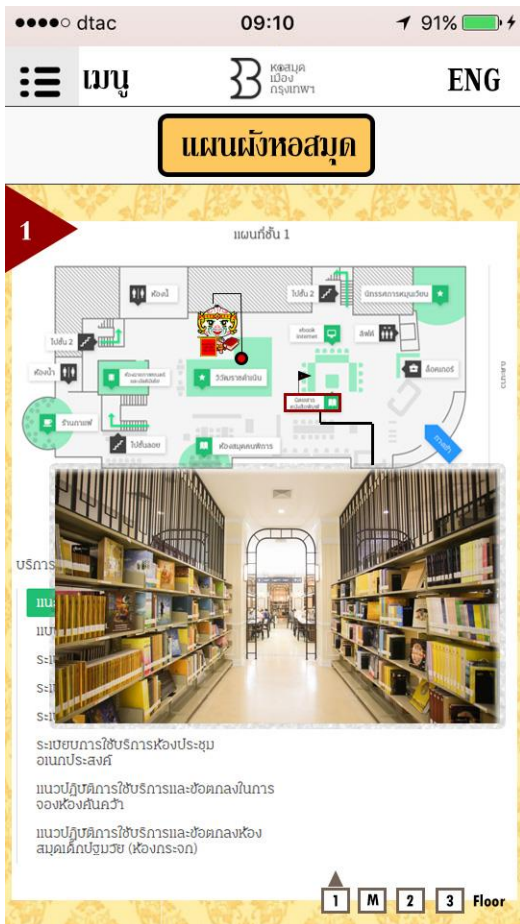
การ์ตูนสำหรับเด็ก

วิธีการจองห้อง

- การจองห้องประชุม: ผู้ใช้บริการสามารถจองห้องประชุมผ่านทางแอปพลิเคชันได้ ภายในฟังก์ชันนี้ จะระบุสถานะการจองและวันที่จะใช้บริการ
- การจองห้องชมภาพยนตร์: ผู้ใช้บริการสามารถจองห้องชมภาพยนตร์ผ่านทางแอปพลิเคชันได้ เช่นกัน อีกทั้งยังสามารถอ่านกฎเกณฑ์และวิธีการใช้บริการห้องได้ และสามารถเลือกชมคลังภาพยนตร์ สารคดี การ์ตูนสำหรับเด็กได้



- **กิจกรรม:** ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาเล่นเกมภายในแอปพลิเคชันได้ โดยเฉพาะการเล่นเกมส์ซึ่งเป็นอีกหนึ่งไฮไลท์ของแอปพลิเคชันนี้ เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถเก็บแต้มสะสมคะแนน XP Point และนำมาแลกของรางวัลกับทางหอสมุดได้
- **E-Book:** ผู้ใช้บริการสามารถอ่าน E-book ผ่านแอปพลิเคชันได้ ซึ่ง E-book กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ดังนั้นผู้ให้บริการจึงไม่จำเป็นต้องพกพาหนังสือไปตามสถานที่ต่างๆ เพียงแค่สมัครสมาชิกกับหอสมุดก็สามารถได้รับสิทธิอ่าน E-book ฟรีทันที



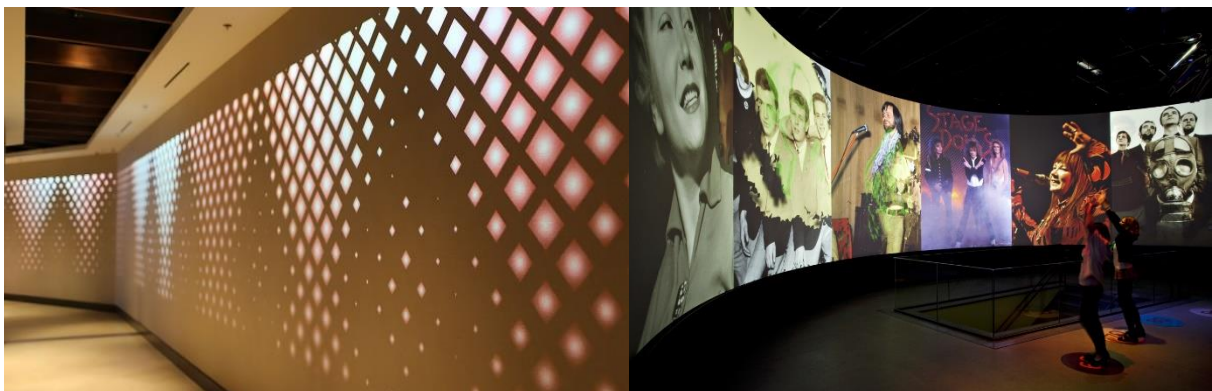
- **แผนผังหอสมุด:** ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบแผนผังของสมุดได้ เมื่อเข้าไปที่ตำแหน่งของจุดที่ต้องการ ตัวแอปพลิเคชันนี้จะขึ้นรูปภาพของตำแหน่งนั้นๆ ให้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเห็นภาพและหาตำแหน่งเจอได้ง่าย
- **เกี่ยวกับเรา:** ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาศึกษาข้อมูลต่างๆ รวมถึงแผนที่การเดินทางของหอสมุดได้

การจัดนิทรรศการผ่าน INTERACTIVE WALL



การนำเสนอเนื้อหาของพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๙ ของหอสมุดเมืองในปัจจุบัน เป็นการนำเสนอแบบบอร์ดนำเสนอทั่วไป ผู้ที่เข้าชมต้องเข้ามาอ่านและเดินรับชมเอง ต้องมีการเปลี่ยนแปลงโดยใช้ระบบมัลติมีเดีย มานำเสนอแทนรูปแบบเดิม คือสร้าง Interactive Wall ในหัวข้อของพระราชกรณียกิจ ดึงดูดให้คนรับชม โดยมุ่งให้ความรู้กับเด็กรุ่นใหม่ การให้ความรู้ผ่านระบบดิจิทัล ทั้งเรื่องพระราชประวัติ ชีวิตในวัยเยาว์ของพระองค์ ชีวิตส่วนพระองค์ พระราชกรณียกิจที่สำคัญ โดยให้เด็กๆ สามารถเข้ามาเล่นกับกราฟฟิกต่างๆได้โดยเฉพาะการนำเสนอเรื่องราวของพระราชกรณียกิจ อาทิ ฝนหลวง แก้มลิง และโครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดา เป็นต้น

การจัดทำสื่อให้ความรู้ต่อเด็กและเยาวชน จะสามารถสร้างความน่าสนใจให้กับเด็ก อยากที่จะมาเล่นกับสื่อ และเป็นการให้ความรู้ควบคู่กันไป ไม่น่าเบื่อเหมือนกับบอร์ดทั่วไป ไม่มีลูกเล่นในการสร้างความสนุกสนาน การใช้สื่อมัลติมีเดียจะทำให้เด็กเข้าใจพระราชกรณียกิจได้ง่ายมากขึ้น โดยนำเสนอในรูปแบบสองภาษา ทั้งไทยและอังกฤษ เพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว และชาวต่างชาติที่มาเยี่ยมชม เพิ่มเติมในบริเวณชั้นสามที่เคยมีการจัดแสดงอยู่บ้างแล้ว



วัตถุประสงค์

- เพื่อปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมภายในหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น
- เพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แก่หอสมุดให้กลายเป็นหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครที่มีความทันสมัยและก้าวทันเทคโนโลยี
- เพื่อเป็นแหล่งสร้างเสริมความรู้และความคิดสร้างสรรค์ให้แก่ประชาชนและเยาวชนรุ่นใหม่
- เพื่อเปิดพื้นที่ให้นักเรียน นักศึกษาและผู้ที่ต้องการแสดงผลงานเข้ามาจัดแสดงนิทรรศการ ผลงานสร้างสรรค์ของตนเอง
- เพื่อเพิ่มความสะดวกทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆแก่ผู้ใช้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์, ระบบอินเทอร์เน็ต, สัญญาณ Wi-Fi , แอปพลิเคชันฯลฯ

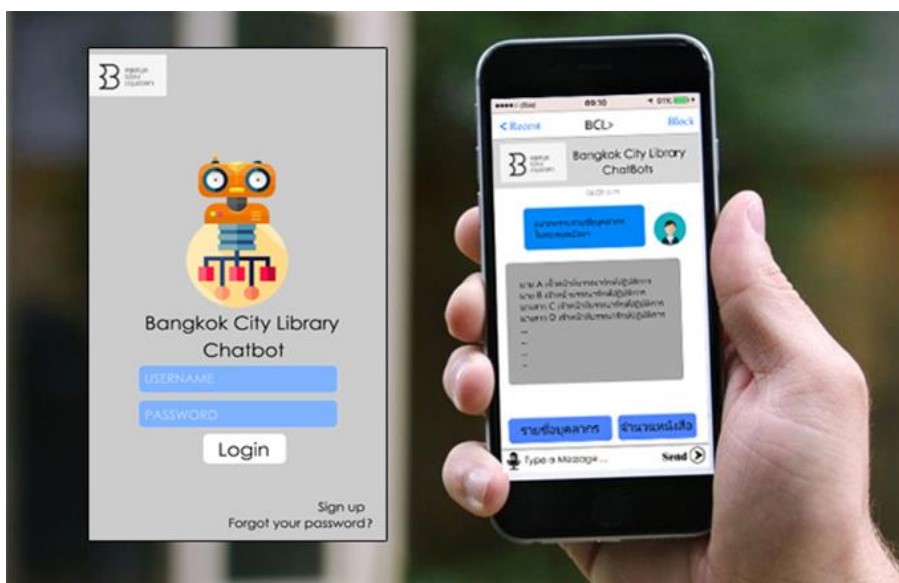
ตัวชี้วัด

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่อพื้นที่ใช้บริการในห้องสมุด
- สถิติการเข้าใช้แอปพลิเคชัน
- สถิติการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน
- สถิติการให้บริการการจองห้องเอนกประสงค์ผ่านแอปพลิเคชัน
- สถิติการยืมคืนหนังสือผ่านแอปพลิเคชัน
- จำนวนสมาชิกที่มีเพิ่มขึ้น

๓.๒ เทคโนโลยีสำหรับบุคลากรภายในของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

“Bangkok City Library ChatBot” Pocket Data หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร

หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรขนาดกลางและมีบุคลากรภายในจำนวนน้อย อีกทั้งบุคลากรภายในยังมีการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนเข้ามาใหม่เรื่อยๆ และบุคลากรแต่ละคนจะต้องทราบข้อมูลและรายละเอียดต่างๆภายในหอสมุดอย่างครบถ้วน ดังนั้นจึงขอนำเสนอนวัตกรรมการจัดเก็บข้อมูลขององค์กรรูปแบบใหม่คือ “ChatBot” เป็นนวัตกรรมที่กำลังเป็นที่นิยมมากในองค์กรหลายๆแห่ง ซึ่ง ChatBot นี้เป็นสิ่งที่ถูกพัฒนาจากปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI (Artificial Intelligence) กล่าวคือความฉลาดเทียมที่สร้างขึ้นให้กับสิ่งที่ไม่มีชีวิตหรือสิ่งที่คนทั่วไปเข้าใจคือ “หุ่นยนต์” เมื่อนำ AI และ ChatBot มาผูกการทำงานเข้าด้วยกันจึงทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์รูปแบบใหม่แบบอัตโนมัติ สามารถนำมาใช้ในการทำการตลาด การให้บริการลูกค้าหรือประยุกต์ใช้เก็บข้อมูลและรายละเอียดขององค์กรได้ ดังนั้นภายใต้ธีม E-Library นี้ จึงทำให้เกิด “Bangkok City Library ChatBot” เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลและรายละเอียดภายในหอสมุดได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นผ่านสมาร์ตโฟน (Pocket Data) โดยที่ไม่จำเป็นต้องทำโปรแกรมจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ให้เปลืองงบประมาณ อีกทั้งไม่จำเป็นต้องเสียเวลาเปิดคอมพิวเตอร์อีกด้วย



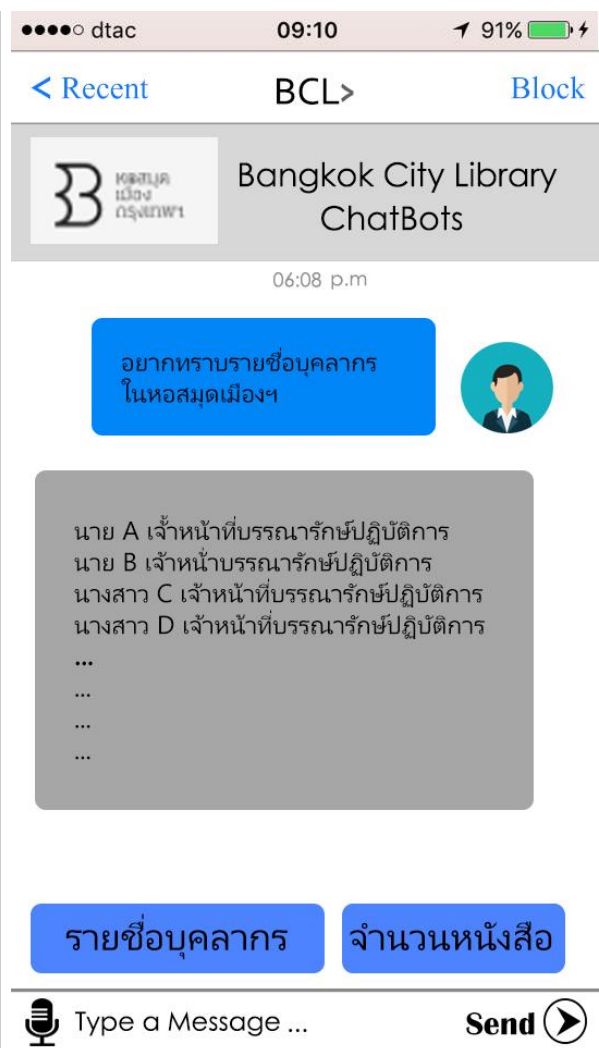
วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ
- เพื่อลดเวลาในการประสานงานระหว่างบุคลากรและสร้างความคล่องตัวในการทำงาน
- เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างรวดเร็วและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างทันท่วงที
- เพื่อนำเทคโนโลยีต่างๆมาปรับใช้กับการบริหารงานและอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญที่หลากหลายทั้งในหน้าที่ของตนเองและหน้าที่อื่นๆ

ตัวชี้วัด

- สถิติการเข้าใช้แอปพลิเคชันของบุคลากรภายในและสถิติการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน

สำหรับการใช้งาน “Bangkok City Library ChatBot” บุคลากรจะต้องลงทะเบียนก่อนเข้าใช้ อีกทั้งยังต้องยืนยันรหัสพนักงานผ่านทางอีเมลล์ก่อน จึงจะสามารถยืนยันการลงทะเบียนได้ ทั้งนี้เพื่อป้องกันบุคคลภายนอกในการเข้ามาใช้แอปพลิเคชันและเพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลภายในองค์กรรั่วไหล หลังจากที่ผ่านมาการลงทะเบียนแล้วผู้ใช้จะสามารถแชทผ่านระบบได้ทันที โดยระบบของ ChatBot นั้นจะทำการบันทึกข้อมูลและรายละเอียดทั้งหมดองค์กรลงไปแล้ว เมื่อผู้ใช้ป้อนคำถามเข้าไป ระบบจะทำการสแกนคีย์เวิร์ดและส่งข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการกลับมาโดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ผู้ใช้ยังสามารถป้อนคำถามผ่านทางระบบเสียงโดยสัมผัสที่ไอคอนไมโครโฟนทางด้านซ้าย เพื่อเพิ่มความสะดวกและประหยัดเวลาให้มากขึ้น ข้อมูลระบบ ChatBot จะเป็นข้อมูลสรุปภายในหอสมุดเมืองทั้งหมดที่สามารถช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจง่ายและสามารถเข้าถึงข้อมูลขององค์กรได้ทุกที่ทุกเวลา

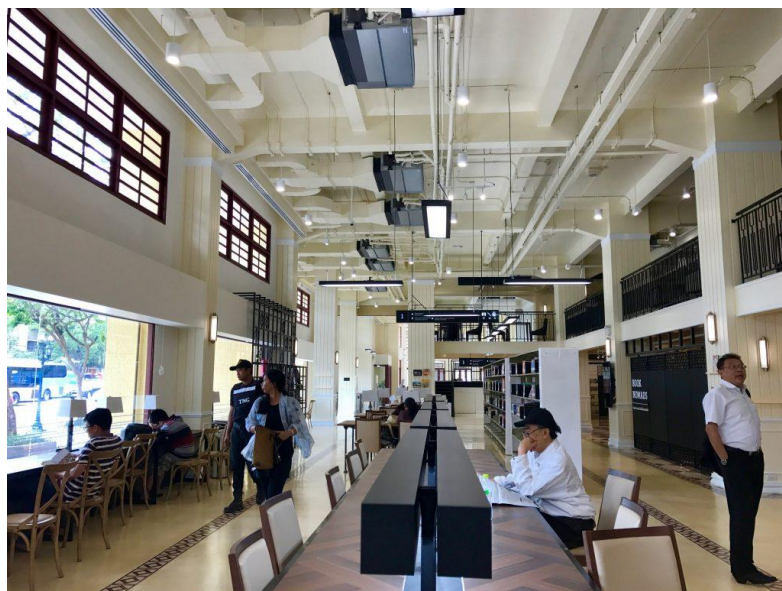
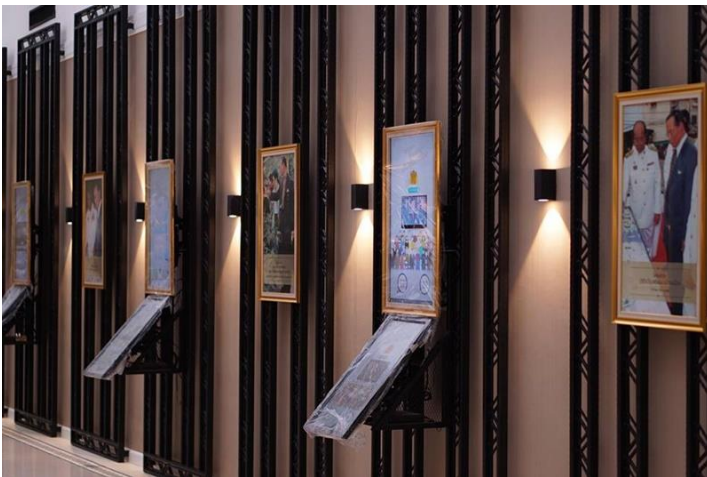


ตารางแสดงหน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการ

<p>โครงการแผนพัฒนาการให้บริการของ หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครภายใต้ ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่</p>	<p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>
<p>๑) ด้านการบริหารจัดการ ๑.๑) การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการ ระบบของหอสมุดเมืองฯ</p>	<p>-สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว -หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร -กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก. -บริษัท นิลิคอน (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ทำหน้าที่สร้าง แอปพลิเคชันสำหรับหอสมุดเองกรุงเทพมหานคร</p>
<p>๑.๒) การปรับเปลี่ยนผังตำแหน่ง สภาพแวดล้อมภายในหอสมุดเมืองฯ</p>	<p>-สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว -หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร -องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) -ศูนย์ความรู้ด้านการออกแบบ และความคิดสร้างสรรค์ (TCDC) -บริษัท Rightman Co.,Ltd เป็นผู้วางระบบการบริหาร จัดการภายในหอสมุด</p>
<p>๒) ด้านการจ้างงาน การปรับเปลี่ยนการบริหารและการสรรหา บุคลากร</p>	<p>-สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว -หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร -สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว -กองสรรหาบุคคล สำนักงาน ก.ก.</p>
<p>๓) ด้านเทคโนโลยี ๓.๑) แอปพลิเคชัน “ Bangkok Library Discover” หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร</p>	<p>-สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว -หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร -กองระบบงาน สำนักงาน ก.ก. -บริษัท นิลิคอน (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้จัดทำ แอปพลิเคชันและเว็บไซต์</p>
<p>๓.๒) การจัดนิทรรศการผ่าน Interactive wall</p>	<p>-สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว -หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร -การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) -บริษัท Rightman Co.,Ltd เป็นผู้วางแผนการจัดวาง</p>

บทสรุปแผนพัฒนาการให้บริการของหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่

ผลที่คาดหวังจากการดำเนินการตามรูปแบบเพื่อการพัฒนาหอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ผลที่คาดหวังคือ หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานครจะต้องเป็นหอสมุดที่มีชีวิต กล่าวคือ ผู้ที่มาใช้บริการต้องรู้สึกมีชีวิตชีวา ตลอดเวลาในห้องสมุด ทั้งการค้นคว้าข้อมูล ด้านสื่อ สารสนเทศ การเข้าถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีความรู้สึก สะดวกสบายในการใช้เวลาอ่านหนังสือในห้องสมุด ให้รู้สึกเหมือนอ่านหนังสือที่บ้าน สะดวกสบาย สามารถใช้เวลาได้นานในห้องสมุดแต่ไม่รู้สึกกดดัน การนำเสนอสิ่งต่างๆหรือการให้ความรู้แก่คนทั่วไป จะต้องเข้าถึงและ เข้าใจ เช่น การนำเสนอพระราชกรณียกิจ มีเป้าหมายให้คนสามารถรับทราบข้อมูล เข้า จดจำ และสำนึกใน พระมหากรุณาธิคุณของในหลวงรัชกาลที่ ๙ และสุดท้าย หอสมุดต้องได้รับการพัฒนาด้านบุคลากรในระยะยาว เพื่อส่งเสริมการอ่านหนังสือของคนกรุงเทพมหานครและประเทศไทย



บรรณานุกรม

- หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร.เกี่ยวกับหอสมุดเมืองฯ.<http://www.bangkokcitylibrary.com/>.๒๕๕๙.
สืบค้นวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐
- หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร.ผังห้องสมุด.<http://www.bangkokcitylibrary.com/>.๒๕๕๙.
สืบค้นวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐
- หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร.บริการพื้นที่ใช้งาน.<http://www.bangkokcitylibrary.com/>.๒๕๕๙.
สืบค้นวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐
- กองบรรณาธิการ Positioning.Digital Media.เครื่องมือการตลาดแนว
ใหม่.<http://positioningmag.com/>๘๕๐๕.สืบค้นวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐
- TK Park อุทยานการเรียนรู้. ๒๖ ห้องสมุดที่สุดของ
โลก.https://www.tkpark.or.th/tha/articles_detail/๒๑๒/๒๖.สืบค้นวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๐
- Thumbsupteam.รูปแบบการจัดนิทรรศการแบบใหม่ผ่าน Interactive Wall โดย JENOSIZE.
<http://thumbsup.in.th/๒๐๑๖/๐๑/jenosize-interactive-wall-exhibition/>. สืบค้นวันที่ ๘ กรกฎาคม
๒๕๖๐
- Pigabyte. ๖ เหตุผลที่บอกว่าการจ้าง “outsource” มาทำงานให้ เป็นเรื่องที่ดี.
<https://www.marketingoops.com/exclusive/professional-development/๖-reasons-why-outsourcing-is-good-for-your-business/>. สืบค้นวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๐
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. (ปี ๒๕๖๐). แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี
ระยะที่ ๒ (๒๕๖๑ – ๒๕๖๕). สืบค้นวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๐
- คณะทำงานโครงการนำระบบลูกจ้างสัญญาจ้างสู่ทางปฏิบัติ สำนักงาน ก.พ. . (ปี ๒๕๕๗) . คู่มือการ
บริหารงานพนักงานราชการ. กลุ่มโรงพิมพ์สำนักบริหารกลาง สำนักงานก.พ. . สืบค้นวันที่ ๒๕ สิงหาคม
๒๕๖๐

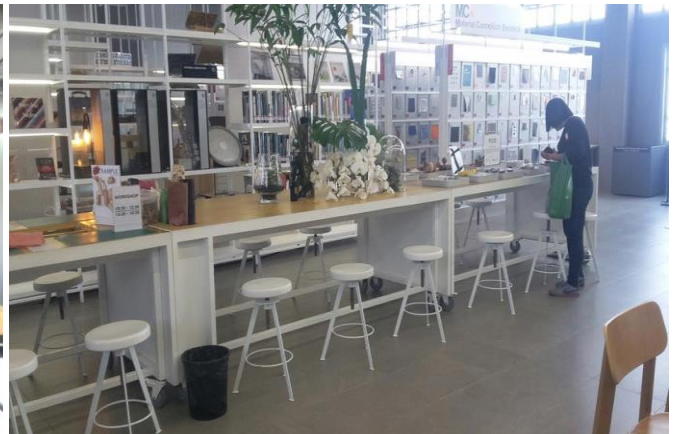
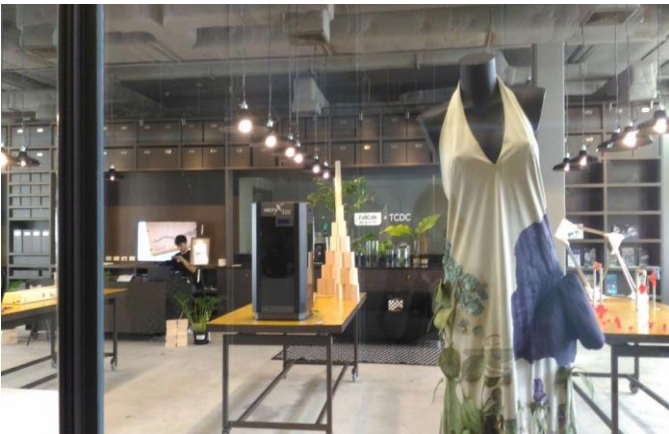
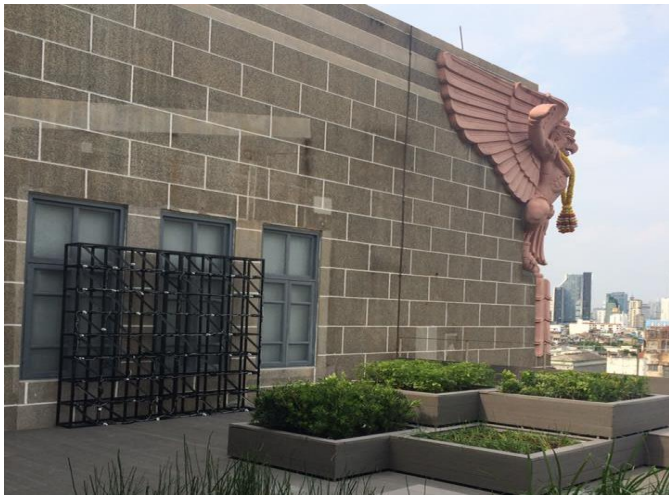
ภาคผนวก

ภาพจากการสำรวจงานนอกสถานที่

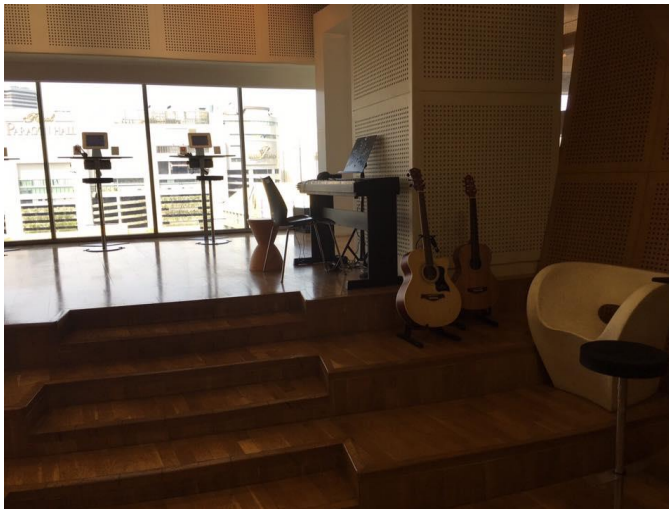
- หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร



- TCDC Resource Center



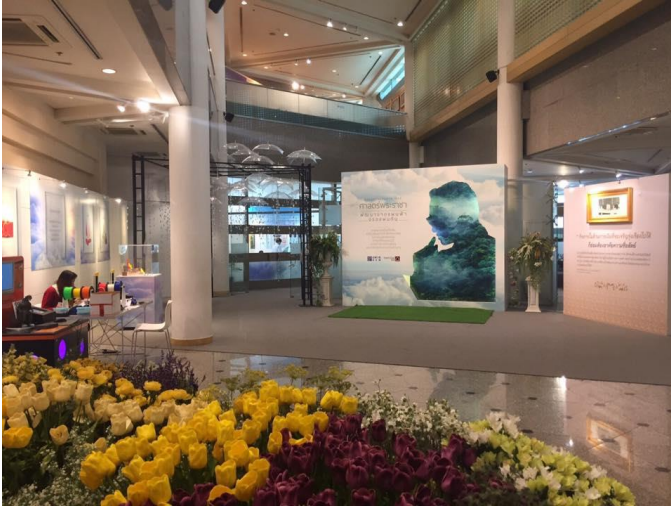
- TK Park



- ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต



- พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ธนาคารไทยพาณิชย์



- นิทรรศน์รัตนโกสินทร์

