



วารสารห้องสมุด T.L.A. BULLETIN

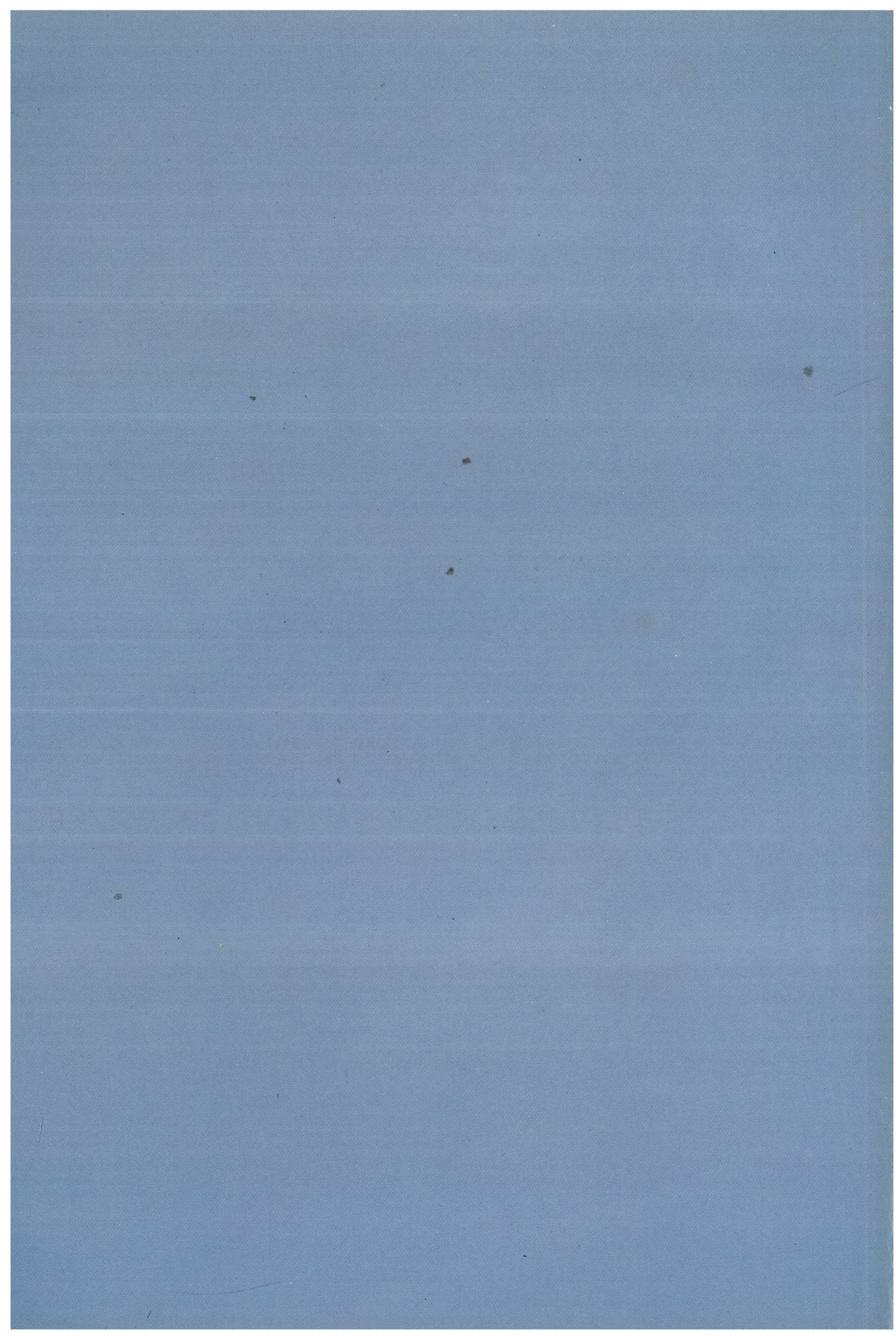
ISSN 0857-0086

ปีที่ 48 ฉบับที่ 1 มกราคม - มีนาคม 2547



ห้องสมุด - แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต





สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

รายนามคณะกรรมการบริหารประจำปี พ.ศ. 2546 - 2547

1. ศาสตราจารย์คุณหญิงแม้นมาส ขวลิต		นายกสมาคม และประธานแผนกวิชาการ คนที่ 1
2. นางสาวคุณธี	ศิริวงศ์วัฒน์	อุปนายกคนที่ 1 และเหรัญญิกคนที่ 1
3. นางสาวทัศนาศนา	หาญพล	อุปนายกคนที่ 2 และประธานแผนกวิชาการ คนที่ 2
4. นางสาวช่อทิพย์	มงคลมัลย์	เหรัญญิกคนที่ 2
5. นายฤทธิชัย	เดชะมัทธนันท์	นายทะเบียน
6. นางอุไร	สวัสดิกุล ณ อยุธยา	ปฏิคม
7. นายประจักษ์	วัฒนานุสลิธิ์	ประธานแผนกวิเทศสัมพันธ์
8. นางวรางคณา	อินทรพิณฑุวัฒน์	ประธานแผนกประชาสัมพันธ์ คนที่ 1
9. นางกิ่งแก้ว	อ่วมศรี	ประธานแผนกจัดทำวารสารห้องสมุด
10. นายกุลธร	เลิศสุริยะกุล	ประธานแผนกจัดพิมพ์
11. นายบุญเรือง	เนียมหอม	ประธานแผนกวิจัยและพัฒนา
12. นางเรณู	เปี้ยชื้อ	ประธานแผนกมาตรฐานห้องสมุด
13. นายเกรียงศักดิ์	สังข์ชัย	ประธานแผนกหาทุน
14. นาวาอากาศเอกหญิงนวรรตน์	ทองสลวย	ประธานแผนกแลกเปลี่ยนหนังสือ และสิ่งพิมพ์
15. นางสุกัญญา	ศรีสืบสาย	ประธานแผนกนิเทศห้องสมุด
16. นายประสิทธิ์	ทองจันทร์แก้ว	บรรณารักษ์
17. นางยุพดี	ต่อบุญยศุขชัย	เลขานุการ คนที่ 1
18. นางสาวอรพินทร์	ลิมสกุล	เลขานุการ คนที่ 2

นางนวรรตน์ ศรีน้ำเงิน เลขานุการบริหาร

EXECUTIVE BOARD OF THE THAI LIBRARY ASSOCIATION

Under the Royal Patronage of H.R.H. Princess Mahachakri Sirindhorn 2003-2004

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Prof. Khumying Maenmas Chavalit | President & Chairperson of Professional Development and Training I |
| 2. Mrs. Suwakhon Siriwongwarawat | Vice President I & Treasurer I |
| 3. Miss Tassana Hanpol | Vice President II & Chairperson of Professional Development and Training II |
| 4. Miss Chowthip Mongkulmann | Treasurer II |
| 5. Mr. Rithichai Techamahattanan | Chairperson of Membership |
| 6. Mrs. Urai Swasdikul Na Ayudthaya | Chairperson of Hospitality |
| 7. Mr. Prachark Wattananusit | Chairperson of Foreign Relations |
| 8. Mrs. Varangkanah Intarpintuwat | Chairperson of Public Relations I |
| 9. Mrs. Kingkaew Aumsri | Chairperson of T.L.A. Bulletin |
| 10. Mr. Kulthorn Lerdsuriyakul | Chairperson of Publication |
| 11. Mr. Boonruang Niamhom | Chairperson of Research and Development |
| 12. Mrs. Renoo Piasae | Chairperson of Library Standard |
| 13. Mr. Kriangsak Sungchai | Chairperson of Fund Raising |
| 14. Gp. Capt. Nawarat Tongsaluay | Chairperson of Publication Exchange |
| 15. Mrs. Sukanya Srisuabsai | Chairperson of Library Supervision |
| 16. Mr. Prasit Thongjunkaew | Librarian |
| 17. Mrs. Yupadee Toboonsupachai | Secretary I |
| 18. Miss Orapin Limsakul | Secretary II |
- Mrs. Vorrarat Srinamngern Executive Secretary

ประธานชมรมในสังกัด สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

ประธานชมรมเพื่อหอสมุดแห่งชาติ

นางสาวอรพินท์ ลิ้มสกุล

Miss Orapin Limsakul

ประธานชมรมห้องสมุดเพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี

นางสาวฐิติรัตน์ สุวรรณปราโมทย์

Miss Thitirat Suwanpramote

ประธานชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน

นายกุลธร เลิศสุริยะกุล

Mr. Kulthorn Lersuriyakul

ประธานชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์

นางสาวชุตินา สัจจามันท์

Miss Chutima Sacchanand

ประธานชมรมห้องสมุดเฉพาะ

นางวรางคณา อินทรพิณฑุวัฒน์

Mrs. Varangkana Intarapintuwat

ประธานชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา

นางทิพวรรณ แซ่ตั้ง

Mrs. Thippawan Saetang

ประธานชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน

นางพรรณกนก วงศ์วีรจิต

Mrs. Phunkanok Wongweerachit

ประธานชมรมบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศนานาชาติ

นางสาวน้ำทิพย์ วิกาวิน

Miss. Namthip Wipavin

ประธานชมรมห้องสมุดสถาบันเอกชน

นางละเอียด ศรีวรนันท์

Mrs. La-iet Srivoranan



ISSN 0857-0086

วารสารห้องสมุด T.L.A. BULLETIN

ปีที่ 48 ฉบับที่ 1 มกราคม - มีนาคม 2547

วารสารวิชาการรายสามเดือนของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ใน
พระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

วัตถุประสงค์

1. ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ ความคิด ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์
สารนิเทศศาสตร์ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง
2. เผยแพร่ผลการทดลอง การค้นคว้า และการวิจัยของสถาบันที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นสื่อกลางในการอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิกและ
ผู้สนใจ

กำหนดออก

ปีละ 4 ฉบับ (มกราคม - มีนาคม, เมษายน - มิถุนายน, กรกฎาคม -
กันยายน, ตุลาคม - ธันวาคม) ISSN 0857-0086

อัตราค่าสมาชิก

จำหน่ายปลีกฉบับละ 60 บาท สมาชิกรายปี ปีละ 250 บาท ให้เปล่า
สำหรับสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ติดต่อขอรับและสมัคร
เป็นสมาชิกได้ที่

- นางวรรรัตน์ ศรีน้ำเงิน สำนักงานสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
สมาชิกและผู้สนใจต้องการเผยแพร่ความรู้หรือแสดงความคิดเห็น โปรด
ส่งเรื่องไปที่

- นางกิ่งแก้ว อ่วมศรี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล

พุทธมณฑลสาย 4 ศาลายา นครปฐม 73170

โทร. (02) 441-0196, (02) 800-2680 ถึง 9 ต่อ 4218

โทรสาร (02) 441-9580 E-mail : likam@mahidol.ac.th

วารสารห้องสมุดยินดีรับบทความจากผู้อ่านทุกท่าน โปรดส่งต้นฉบับ
พร้อมดิสเก็ตต์

การส่งบทความตีพิมพ์โปรดแจ้งประวัติการศึกษา ตำแหน่ง หน้าที่การงาน
ของผู้เขียน พร้อมทั้งชื่อตัว นามสกุล ชื่อบทความภาษาอังกฤษ บทคัดย่อภาษา
ไทยและภาษาอังกฤษ และสถานที่ทำงาน หรือที่อยู่ติดต่อได้ มีการอ้างอิงตาม
หลักวิชาการ บทความที่มีภาพประกอบ ขอให้ส่งภาพที่ชัดเจนมาด้วย และโปรด
เก็บสำเนาต้นฉบับไว้ คณะผู้จัดทำจะไม่ส่งคืนต้นฉบับให้แก่ผู้เขียน

ข้อคิดเห็นที่ปรากฏในวารสารนี้ เป็นความคิดเห็นของผู้เขียนแต่ละท่าน
ซึ่งไม่จำเป็นต้องตรงกับความเห็นของสมาคมฯ และคณะผู้จัดทำ การนำ
บทความไปตีพิมพ์ต้องได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากบรรณาธิการ

ที่ปรึกษา

คณะกรรมการบริหาร

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

บรรณาธิการบริหาร

กิ่งแก้ว อ่วมศรี

บรรณาธิการประจำฉบับ

กิ่งแก้ว อ่วมศรี

กองบรรณาธิการ

จิตติ ปิงตระกูล

ประสิทธิ์ ทองจันทร์แก้ว

พรรณดาว รัตตะถาวร

พัชรี ทับทิมเทศ

ออกแบบปก

กิ่งแก้ว อ่วมศรี

บรรณาธิการผู้พิมพ์โฆษณา

วรรรัตน์ ศรีน้ำเงิน

สำนักงาน

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5

คลองจั่น บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. (02) 734-8022-3

โทรสาร (02) 734-8024

พิมพ์ที่

หจก. พี.เอ็น. การพิมพ์

150-152 ถนนริมคลองประปา

บางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

โทร. (02) 587-6453-4

โทรสาร (02) 587-8071



วารสารห้องสมุด

สารบัญ

ปีที่ 48 ฉบับที่ 1 มกราคม - มีนาคม 2547

หน้า

บทบรรณาธิการ

ก

๕ กิ่งแก้ว อ่วมศรี

พื้นฐานของคุณภาพบริการ : การเอาใจใส่ลูกค้า

1

๕ สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์

ห้องสมุดกับทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ

15

๕ ทรงพันธ์ เจริมประยงค์

การพัฒนาคุณภาพด้วย Project-Based CQI : โครงการนำร่องกรณีศึกษาห้องสมุด

31

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๕ สุดใจ ธนไพศาล

การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

46

๕ สายฝน บุญ

ดรรชนีวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

59

๕ พรรณดาว รัตชะถาวร

อัตราโฆษณาในวารสารห้องสมุด

74

ใบสมัครสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

75

ใบสมัครสมาชิกวารสารห้องสมุด

77



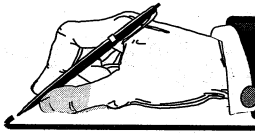
T.L.A. Bulletin

ISSN 0857-0086

CONTENTS

Volum 48 No. 1 January - March 2004

	page
Editorial	A
Kingkaew Aumsri	
The Basis of Service Quality : Customer Care	1
Suphat Songsaengchan	
Library and Information Literacy Competencies	15
Songphan Choemprayong	
The Project-Based CQI as a Tool of Quality Improvement : a Pilot Project at the Medical Library of Khon Kaen University	31
Soodjai Thanapaisal	
The Application of Quality Assurance in RIT Management Library	46
Saifon Bucha	
The Thai Periodical Index on Science and Technology	59
Phandao Ratchatavorn	
Advertisement Rates.	74
Member Applications of Thai Library Association.	75
Member Applications of T.L.A. Bulletin.	77



บทบรรณาธิการ

วารสารห้องสมุดฉบับแรกของปี 2547 ขอล่าถึงเนื้อหาของการประชุมวิชาการ และประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2546 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เมื่อวันที่ 15-18 ธันวาคม 2546 อีกสักครั้ง เนื่องจากเนื้อหาสาระที่วิทยากรแต่ละท่านมาให้ความรู้ แสดงทัศนะน่าสนใจและให้แง่คิดเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดโดยตรง ถือเป็นการช่วยเติมเต็มเนื้อหาวิชาการสู่กัน โดยเฉพาะแก่เพื่อนๆ สมาชิกที่ไม่ได้ไปร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นการอภิปราย เสวนาวิชาการ หรือบรรยายวิชาการภายใต้หัวเรื่องการประชุมว่า การพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดสมบูรณ์แบบ (Toward the Development of Library Perfection) หัวข้อนี้กำหนดขึ้นสืบเนื่องจากตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่กำหนดให้หลายมาตราอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของชาติ และห้องสมุดทุกประเภทถือเป็นแหล่งเรียนรู้ที่เป็นฐานสำคัญต่อการเรียนรู้ของบุคคล มีความจำเป็นต้องพัฒนาห้องสมุดให้เข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสมบูรณ์แบบ โดยเฉพาะห้องสมุดของสถาบันการศึกษา ต้องถือผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ห้องสมุดต้องแสดงบทบาทของแหล่งการเรียนรู้แก่ผู้รับบริการได้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ

ตัวอย่างทัศนะของผู้บริหารกับการปฏิรูปห้องสมุดเพื่อพัฒนาคน รศ.ดร.พิมลพรรณ เรฟเพอร์ ชีวิตการเป็นอาจารย์ของท่าน ท่านมีภารกิจในการพัฒนาความรู้ความคิดของตนเอง เพื่อให้ได้รับความรู้และข้อมูลใหม่ๆ ได้กล่าวว่า ขาดการใช้ห้องสมุดไม่ได้ และมีความประทับใจต่อความเอื้อเฟื้อและบริการที่ได้รับจากบรรณารักษ์ห้องสมุด ความจำเป็นของการปฏิรูปห้องสมุด การพัฒนาห้องสมุดในปัจจุบัน นับแต่การนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเครือข่ายมาใช้ การจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ การทำหน้าที่เป็น ท่าสารสนเทศ (portal) เชื่อมโยงผู้ใช้ไปสู่แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการสร้าง เครือข่ายภาคีห้องสมุดให้สามารถแบ่งปันทรัพยากรใช้ร่วมกันได้ บทบาทของห้องสมุดในการ จัดบริการเพื่อให้ผู้เรียนเข้าถึง กระจายหรือนำส่งสารสนเทศในห้องสมุดเพื่อประกอบ การเรียนได้ทุกรูปแบบ บทบาทของห้องสมุดในการเป็นแหล่งสำคัญในการประเมิน คัดเลือกและช่วยแนะนำ หรือจัดสรรข้อมูลข่าวสารที่มีคุณค่าให้ผู้ใช้อย่างเหมาะสม แม้แต่ เรื่องทำอย่างไรผู้ใช้จะเข้าใช้ห้องสมุด อาจารย์ก็ได้กล่าวถึงการศึกษาวิจัยความต้องการ ของผู้ใช้โดยวิธีโฟกัสกรุ๊ป โดยการจัดสถานที่ การกำหนดเวลาปิด-เปิด การจัดให้มี

ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตที่ผู้ใช้สนใจ การจัดให้มีมุมกาแฟหรืออินเทอร์เน็ตคาเฟ่ บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์แบบ Call Center เป็นต้น เหล่านี้ล้วนเป็นข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ น่าสนใจและอยู่ในวิสัยที่สามารถจัดให้มีขึ้นได้ ซึ่ง บ.ก. ขออนุญาตคัดสรรจากเอกสารประกอบการอภิปรายของท่านอาจารย์มาสื่อสารให้สมาชิกทราบและนำไปใช้ประโยชน์ในบท บ.ก. นี้ จะทำได้ครบถ้วนสมบูรณ์เพียงไรขึ้นกับศักยภาพและนโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง ที่จะดำเนินการไปตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุด เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นห้องสมุดสมบูรณ์แบบ

เมื่อกล่าวถึงเรื่องห้องสมุดสมบูรณ์แบบ เป้าหมายของห้องสมุดย่อมหนีไม่พ้นเรื่องให้ผู้มาใช้ห้องสมุดเกิดความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง เชื่อมโยงถึงข้อความที่ผู้ให้บริการในห้องสมุดคุ้นเคย ผูกพันและถือปฏิบัติมาอย่างรุ่มแล้วรุ่มเล่า ได้แก่ เรื่องลูกค้าคนสำคัญ (Because we care) ลูกค้าคือพระเจ้า จิตวิญญาณแห่งการบริการ (Service mind) การเอาใจใส่ลูกค้า (Customer care) กฎบัตรการบริการลูกค้า หรือกฎบัตรห้องสมุด เหล่านี้มีคำอธิบาย และตัวอย่างให้อ่านได้อย่างเข้าใจแบบสบายๆ และสามารถนำเนื้อหาสาระ ประเด็นแง่คิดไปเปรียบเทียบ ตรวจสอบดูได้ว่าห้องสมุดของเรามีการเอาใจใส่ลูกค้าในระดับใด มีนโยบายกำหนดไว้ชัดเจน หรือมีแผนกลยุทธ์ที่บุคลากรมีความผูกพันต่อเนื่องหรือไม่ ปรากฏรายละเอียดอยู่ในบทความเรื่อง **พื้นฐานของคุณภาพบริการ : การเอาใจใส่ลูกค้า** โดย สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ อ่านแล้วอาจช่วยให้แนวทางในการเติมเต็มความคาดหวังของลูกค้า วิธีที่จะได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า แม้แต่เรื่องสิทธิพื้นฐานของลูกค้าห้องสมุด หรือมาตรฐานการบริการล้วนมีความน่าสนใจชวนอ่านไม่น้อย ในบทความเรื่องนี้ เรื่องต่อมาคือ เรื่อง **ห้องสมุดกับทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ** โดย ทรงพันธ์ เจริมประยงค์ กล่าวถึง การเรียนรู้สารสนเทศ เป็นทักษะของปัจเจกบุคคลในการจัดการ การเข้าถึง การใช้และการประเมินสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกเหนือจากทักษะการใช้ห้องสมุดและทักษะคอมพิวเตอร์ ยังรวมถึงทักษะในการคิดและการใช้เหตุผลด้วย ครอบคลุมไปถึงการเสนอแนะแนวทางการร่างรายวิชาทักษะการเรียนรู้สารสนเทศสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศระดับอุดมศึกษา ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร บทความเรื่องที่น่าสนใจคือเรื่อง **การพัฒนาคุณภาพด้วย Project-Based CQI : โครงการนำร่อง กรณีศึกษาห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น** โดย สุดใจ ธนไพศาล เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพงาน โดยใช้โครงการนำร่องด้วยงานด้านการจัดซื้อหนังสือ ปัญหาที่เกิดขึ้นของห้องสมุดคือ งานด้านนี้มีปริมาณมากทำให้เกิด

การทำงานที่ไม่รวดเร็วเพียงพอ ผลการศึกษาสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงานลงไปได้ทั้งหมด 12 วัน 1 ชั่วโมง บทความเรื่องที่ยังวนเวียนอยู่กับเรื่องการประกันคุณภาพ คือ เรื่อง การใช้หลักประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันราชมงคล โดย สายฝน บุญตา เป็นงานวิจัยที่ผู้ศึกษานำหลักการประเมินคุณภาพมาใช้ มีการเปรียบเทียบระดับปฏิบัติการในผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานการนำมาใช้ในการแก้ไข ปรับปรุงการบริหารงานตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้หลักประกันคุณภาพ โดยผู้ศึกษาวิจัยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล และบทความเรื่องสุดท้ายคือ ดรธรณีวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดย พรรณดาว รัตชะถาวร เนื้อหากล่าวถึง ความเป็นมาของการจัดทำดรธรณีวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาเหตุของการรวบรวมบรรณานุกรมของบทความภาษาไทย เทคโนโลยีที่นำมาใช้และวัตถุประสงค์ผลการดำเนินงาน บทความนี้ยังได้ยกตัวอย่างการแสดงผลทางจอภาพให้ด้วย ห้องสมุดหรือศูนย์ประสานงานสารสนเทศสาขาอื่น ที่ยังไม่ได้มีผลงานทางด้านนี้ จะใช้ประโยชน์หรือจัดบริการให้อยู่ในแหล่งสืบค้น เพื่อความรู้ได้จากที่เดียว - one stop shop จะศึกษาเป็นแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ฯ หรือในห้องสมุดของท่านบ้างก็ไม่ว่ากัน

คอยพบกับกิจกรรมวิชาการของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ในงานสัมมนาเตรียมการจัดงานสัปดาห์ห้องสมุด ปีที่ 29 พุทธศักราช 2547 เรื่อง "รำลึกในพระมหากรุณาธิคุณ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ" ในวันศุกร์ที่ 18 มิถุนายน 2547 เวลา 8.00 - 16.00 น. ณ หอประชุม สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร

สวัสดี พบกันใหม่ฉบับหน้า

กิ่งแก้ว อ่วมศรี
บรรณานิการประจำฉบับ

พื้นฐานของคุณภาพบริการ : การเอาใจใส่ลูกค้า

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์

บทความนี้กล่าวถึงแนวคิดของการเอาใจใส่ลูกค้าในห้องสมุด ความหมายและความสำคัญของการเอาใจใส่ลูกค้า ลูกค้าที่แท้จริง การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า กฎบัตรห้องสมุด (Library Charters) ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพ และการรณรงค์การเอาใจใส่ลูกค้าในห้องสมุด

The Basis of Service Quality : Customer Care

Suphat Songsaengchan

This article attempts to describes the concept of customer care in libraries. It discusses the definitions and why customer care consider to be important, the library's customers, how to identifying customer needs, specifically, the core element of service quality: Library Charters, and customer care campaign.

พื้นฐานของคุณภาพบริการ : การเอาใจใส่ลูกค้า

สุวัฒน์ ส่องแสงจันทร์ *

บทนำ

“อะไรคือสิ่งที่บริษัทที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลต้องการ -- คำตอบคือลูกค้าผู้ให้การสนับสนุนที่ซื่อสัตย์และพนักงานที่มีความตื่นตัว กระตือรือร้น ขยันขันแข็ง และสามารถที่จะตัดสินใจ เพื่อผลประโยชน์ทั้งของลูกค้าและบริษัท บริษัทต้องการบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กร ต้องการบุคคลที่ทุ่มเทความรักและความภาคภูมิใจในภาระหน้าที่ของเขา และทำให้องค์การมีภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

บริษัทที่สามารถก้าวไปในทศวรรษหน้า อย่างมั่นคง เพียงพร้อมด้วยความสำเร็จ และสง่างาม ต้องการบุคคลที่รู้จัก การเอาใจใส่ (CARE) -- คือบุคคลผู้ซึ่งเอาใจใส่ต่อบุคคลที่เขาเกี่ยวข้องกับบุคคลที่เอาใจใส่ต่อสิ่งที่เขากระทำและสิ่งที่เขาร่วมสรรค์สร้าง

บริษัททุกแห่งมีบุคคลประเภทนี้น้อยมาก แต่ในทางกลับกันทุกบริษัทต้องการบุคคลประเภทนี้เป็นอย่างมาก” (Brandl, 2001 : 2)

“เพราะคุณคือ....ลูกค้าคนสำคัญ” “Because We Care” หรือวลีอื่นๆ ทำนองนี้ เป็นวลีที่พบได้ดาษดื่นจนชินหูชินตา แต่ก็ให้ความหมายและก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีความภาคภูมิใจต่อผู้ได้รับในองค์กรใดที่ยึดมั่นต่อนโยบายเช่นที่กล่าวก็จะให้การบริการลูกค้าด้วยไมตรีจิตที่อบอุ่นและเอาใจใส่ ถ้าจะมีคำถามว่าทำไมต้องทำเช่นนั้น คำตอบก็คือเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและรักษาลูกค้าให้คงไว้ นานเท่านาน

ห้องสมุดเป็นองค์กรหนึ่งที่มีลูกค้า และเป้าหมายของห้องสมุดก็คือความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งก็คือลูกค้านั่นเอง ในปัจจุบันห้องสมุดต่างๆ ได้ใช้ความพยายามมากมายในการจัดบริการต่างๆ โดยทุ่มเทงบประมาณมหาศาลในการจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อบริการ โดยเชื่อว่าจะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้อย่างแน่นอนแต่ก็คือคำตอบของคุณภาพบริการที่แท้จริงหรือ

ในสภาพเป็นจริง ห้องสมุดต่างๆ ได้แสดงให้เห็นถึงการบริการโดย เอาใจใส่ต่อลูกค้า (Customer care) แล้ว เพียงแต่ไม่ได้ตระหนักและไม่ได้ถือประโยชน์จากเรื่องนี้ให้องค์การแต่ประการใด บุคลากรผู้ให้บริการจะได้รับการเน้นย้ำเฉพาะในเรื่องของจิตวิญญาณแห่งการบริการ (Service mind) แต่ให้ความสำคัญเพียงผิวเผิน หรือละเลยต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ผลักดันให้บุคลากรรู้สึกถึงการเอาใจใส่ต่อสิ่งที่เขาเกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมที่สร้างความรู้สึกถึงคุณค่า สภาพแวดล้อมที่ความก้าวหน้าของบุคลากรได้รับการสนับสนุนและส่งเสริม สภาพแวดล้อมที่ทุกความพยายามได้สร้างความนับถือและคุณค่าให้กับตนเอง และความภาคภูมิใจที่มีต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งหากทำได้ การเอาใจใส่ต่อลูกค้าก็จะเกิดขึ้นอย่างเต็มที่

* อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ไม่ว่าจะอย่างไรก็ตามคำว่า การเอาใจใส่ลูกค้า เป็นวลีที่กล่าวถึงกันในองค์กรประเภทต่าง ๆ นับแต่องค์กรที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ องค์กรอาสาสมัครและองค์กรที่ไม่หวังกำไรซึ่งรวมถึงห้องสมุดด้วย แนวคิดของการเอาใจใส่ที่มีต่อลูกค้าเริ่มขึ้นจาก Tom Peters ซึ่งได้พัฒนาหลักปรัชญา “ลูกค้าคือ พระราชา” ไว้ ใน *In Search of Excellence* (Morris, 1990a : 31 ; citing Peters, 1982) หลักปรัชญานี้ถือเป็นคำพังเพยที่ชี้ให้เห็นว่าลูกค้าเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรที่ให้บริการ อันเป็นที่ยอมรับขององค์กรทั่วโลก

การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นเรื่องที่มีความหมายมากกว่าความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีทางสังคม ไม่ใช่เพียงแค่ความสุภาพและความเป็นมิตร การใช้ภาษาท่าทางที่เหมาะสม หรือการยอมรับว่าลูกค้าคือผู้ที่ถูกต้องเสมอ การเอาใจใส่ลูกค้าเกินความหมายมากกว่าวิธีที่เราปฏิบัติต่อบุคคล หากแต่เป็นกลยุทธ์สำคัญที่เสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับห้องสมุด โดยเฉพาะในเรื่องของการจัดการด้านสัมพันธภาพโดยรวมกับชุมชนผู้ใช้ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า จะไม่ให้ความสำคัญในเรื่องของสภาพเรียบร้อย แต่การยืมที่สละสลไสรไม่สามารถทดแทนนโยบายการเอาใจใส่ลูกค้าที่ชัดเจนได้

เหนืออื่นใด แนวคิดและกระบวนการการเอาใจใส่ลูกค้าที่มีประสิทธิภาพดูเหมือนว่าจะไม่อยู่ในความคิดเพื่อการจัดการมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความคิดบนหอคอยงาช้างที่ว่า เรารู้ดีว่าอะไรคือสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับผู้ใช้ของเรา หรืออาจเป็นเพราะอยู่ในฐานะ ผู้ผูกขาดการจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นข้อเรียกร้องจากผู้ใช้หรือผู้อ่านจะได้รับสินค้า/บริการอะไรจากที่ใดจึงไม่มีความสำคัญเท่าที่ควร และจากการที่ห้องสมุดเป็นผู้ใช้เงินโดยไม่มีการเปลี่ยนมือและไม่ได้เป็นการจัดซื้อที่ยึดถือความต้องการของผู้ใช้โดยตรง ผู้ใช้ของเราจึงไม่ถือว่าเป็น ลูกค้าที่แท้จริง ตรงจุดนี้ก่อให้เกิดการถกเถียงเกี่ยวกับคำที่ใช้เรียกผู้ใช้บริการห้องสมุดว่าควรจะเรียกว่าอย่างไร เพราะคำเรียกจะส่งผลต่อการรับรู้ (Perception) ซึ่งนำไปสู่แนวปฏิบัติต่อบุคคลนั้น ไม่ต้องดูอื่นไกลคำว่า บรรณารักษ์ ในอดีตถ้าใครบอกว่าตนทำหน้าที่บรรณารักษ์ คำตอบที่ปรากฏในห้วงความคิดของบุคคลผู้รับฟัง ก็คือ คนเฝ้าหนังสือ หรือ คนเฝ้าห้องสมุด ฉะนั้นทุกวันนี้ห้องสมุดให้บริการกับ ลูกค้า ผู้บริโภค สมาชิก ผู้ใช้ หรือ ผู้อ่าน ผลแห่งการถกเถียงสรุปได้ว่าคำว่า ลูกค้า เป็นคำที่ยอมรับกันมากกว่าคำอื่นๆ แต่กระนั้นก็ยังมิมีประเด็นปัญหาที่ยังไม่ชัดเจนว่าบทบาทการเอาใจใส่ลูกค้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรเป็นเช่นไร ทั้งนี้เพราะการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นประเด็นทางกลยุทธ์ที่ต้องการความผูกพันที่ต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกับบุคลากรของห้องสมุดในทุกระดับ อีกทั้งแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรส่วนหน้าได้ซึมซับกลยุทธ์การเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งการฝึกอบรมการเอาใจใส่ลูกค้าเพื่อรับมือกับลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าที่เคอะเขินแก่ๆ กังๆ

การเอาใจใส่ลูกค้า คืออะไร

ใน *Harrod's Librarians' Glossary* (1995 : 184) ให้ความหมายไว้ว่า “การเอาใจใส่ลูกค้า คือ กระบวนการเพื่อยกระดับสถานภาพของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจให้สูงขึ้น โดยจัดโปรแกรมการฝึกอบรมบุคลากร (ผู้ให้บริการ) ในแนวทางเชิงธุรกิจซึ่งได้พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่าประสบผลสำเร็จ

อย่างสูง และเป็นแนวคิดที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้ซึ่งมีทางเลือกในการบริโภคสินค้า”

Stubble (Stubble, 1998 : 98) กล่าวว่า “การเอาใจใส่ลูกค้า คือปฏิบัติการด้านทักษะการติดต่อระหว่างบุคคล โดยให้เชื่อมั่นได้ว่าผู้ใช้ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่และสุภาพเท่าที่จะเป็นไปได้ และกลับออกไปด้วยความพึงพอใจต่อ “ความต้องการสารสนเทศ” ของเขา การเอาใจใส่ลูกค้าไม่ได้จบสิ้นลงไปพร้อมกับธุรกิจที่ผ่านเคาน์เตอร์หรือโต๊ะ/จุดที่ให้บริการตอบคำถามเท่านั้น แต่ลึกลงไปถึงบุคลากรที่จะต้องแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของบริการ โดยแท้จริงแล้วคำคำนี้ยังหมายถึงสิ่งที่นอกเหนือไปจากนี้ โดยรวมถึงสภาพแวดล้อม (ทั้งทางกายภาพและอิเล็กทรอนิกส์) ช่องทางการสื่อสาร และการตลาดด้วย

อย่างไรก็ตามคำว่า การเอาใจใส่ลูกค้า อาจตีความหมายได้กว้างมากจนหาความหมายที่แท้จริงไม่ได้ หรือส่อไปในทางที่ไม่ดี หรือไม่ก็ให้ความหมายที่ผิดไปเลยก็ได้ แต่โดยแท้จริงแล้วเป็นคำที่ใช้บรรยายถึงทักษะที่ใช้ระหว่างการใช้บริการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการยืม-คืน การตอบคำถามทางวิชาการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือการแนะนำการใช้ซีดีรอม เป็นต้น อีกทั้งยังหมายถึงการผลิตเอกสารคู่มือแนะนำวัสดุเพื่อการเรียนการสอน การสอนการศึกษาค้นคว้า หรือการตอบคำถามทางโทรศัพท์ หากพิจารณาให้กว้างขึ้นไปอาจรวมไปถึงวิธีการต่างๆ ที่บุคลากรกระทำเพื่อแสดงถึงการต้อนรับลูกค้า เช่น ป้ายประกาศ คำแนะนำ สภาพแวดล้อมและความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ รวมทั้งความเต็มอกเต็มใจตอบสนองต่อคำบ่น คำร้องเรียน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับห้องสมุดและคำวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับบริการที่จัด

ถ้าเรายอมรับว่าห้องสมุดควรจะต้องให้บริการโดยเน้นความสำคัญที่ลูกค้า (Customer-oriented) การเอาใจใส่ลูกค้าก็เป็นสิ่งที่ตามมาควบคู่ไปกับงานทุกงานนับแต่ระดับจุลภาค (เช่นการให้ยืม-คืนหนังสือ) ไปจนถึงระดับมหภาค (เช่นการวิพากษ์วิจารณ์/คำตำหนิชมเชยการบริการ) รวมทั้งการฝึกอบรมการเอาใจใส่ลูกค้าให้กับบุคลากรห้องสมุดทุกคน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ไม่ได้เป็นเพียงการปรับปรุงทักษะระหว่างบุคคลหรือการสื่อสารเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการส่งเสริมสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานคือ “การให้ความรู้ใหม่แก่บุคลากรห้องสมุดในเรื่องของการคิดที่ให้ความสำคัญถึงลูกค้าอยู่ในจิตใจเสมอ” (Theis, 1996 : 125)

ดังที่กล่าวแล้วว่าเป็นเรื่องยากที่จะให้นิยามคำว่า การเอาใจใส่ลูกค้าแต่เพียงสั้นๆ ลักษณะของการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นสิ่งที่ก่อเกิดขึ้นได้และมีขอบเขตกว้างขวาง ลักษณะดังกล่าวอาจจะได้มาจากผู้ให้การฝึกอบรมหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมการเอาใจใส่ลูกค้า อาจจะมาจากองค์กรภาคธุรกิจ หรือจากการประชุม และหลายส่วนมาจากความคาดหวังของลูกค้าเอง เช่น ขั้นตอนการจ่ายค่าปรับ การกำหนดจำนวนหนังสือที่ให้ยืม การคิดค่าบริการการยืมระหว่างห้องสมุด ฯลฯ ทั้งหลายเหล่านี้เป็นเรื่องของการเอาใจใส่ลูกค้าทั้งสิ้น ในกรณีของการจ่ายค่าปรับ นักศึกษาอาจจะเข้าใจให้ยอมรับได้ยากแต่เขาก็จำต้องจ่ายเงินค่าปรับ มิฉะนั้นก็ต้องสูญเสียสิทธิการยืมไป ผู้ใช้ส่วนน้อยอาจจะโต้แย้งและแสดงความไม่พอใจ ภายใต้อาณัติการณนี้บุคลากรส่วนหน้าจะต้องถือเป็นหน้าที่และเป็นผู้รับ

หน้าต่อปฏิกริยาเหล่านี้ให้ดีที่สุด ดัชนีชี้วัดการเอาใจใส่ลูกค้าจึงขึ้นอยู่กับ การตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรส่วนหน้า และดำเนินการจนเชื่อมั่นได้ว่าเขาเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ขั้นตอนการสอบถามและการร้องเรียนของลูกค้ามีความชัดเจน และห้องสมุดจะต้องกระตุ้นหรือรื้อฟื้นในการเสาะแสวงหาผลป้อนกลับ (Feedback) จากลูกค้า

ในองค์กรที่ยึดพฤติกรรมเป็นเป้าหมาย ถ้ารูปแบบความพึงพอใจของลูกค้าเป็นไปตามเป้าหมายนี้ และถ้านโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนดก็ยึดถือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ อีกทั้งพยายามให้บริการที่ดียิ่งๆ ขึ้นไปอยู่เสมอเช่นนี้ สารสำคัญที่ต่อเนื่องไม่รู้จบก็คือ การเอาใจใส่ลูกค้าจะขึ้นอยู่กับความเป็นวิชาชีพของบุคลากรส่วนหน้า และเน้นการบริการในทุกส่วนงานขององค์กร

การเอาใจใส่ลูกค้ามีความสำคัญอย่างไร

การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญสำหรับห้องสมุด ทั้งนี้เพราะ

- ห้องสมุดต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่
- ที่จำเป็นต้องทำให้เกิดคุณค่าจากเงิน/งบประมาณที่ได้
- โดยพิจารณาหาแนวทางให้บริการ หรือติดต่อหน่วยงานภายนอกมาให้บริการ โดยเน้นในเรื่องมาตรฐานของบริการที่จัดให้

ความดังกล่าวยธิบายได้ว่า การเอาใจใส่ลูกค้ามีความสำคัญต่อห้องสมุดนับเนื่องจากที่ลูกค้ากลับกลายเป็นที่ผู้มองไกลมากขึ้นและมีคาดหวังสูงต่อบริการและความสะดวกสบายต่างๆ นอกจากนั้นหากมองในแง่ของความรับผิดชอบต่อพื้นฐานที่มีต่อชุมชนแล้ว ภาระหน้าที่สำคัญของห้องสมุดก็คือ การให้บริการต่อชุมชน และการให้บริการนั้นก็ควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจของลูกค้า

ในภาคธุรกิจ กล่าวกันว่าลูกค้าคือช่องทางแห่งกำไร และลูกค้าที่มีความสุขหมายถึงผลกำไรที่มากยิ่งขึ้น นี่เป็นเรื่องปกติ แต่ถ้าบริการไม่ดีก็หมายถึงการสูญเสียรายได้ แบบอย่างความคิดนี้ไม่สามารถใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้สมบูรณ์แบบนัก เพราะลูกค้าที่มีความสุขไม่ได้นำไปสู่การเพิ่มรายได้โดยตรง แต่จะหมายถึงความเชื่อถือและยอมรับคุณค่าของบริการห้องสมุดที่สูงยิ่งขึ้น ส่วนลูกค้าที่ไม่มีความสุขก็จะหันไปติดต่อธุรกิจที่อื่นเป็นการทดแทนและนี่คือการสูญเสียจำนวนลูกค้าไป ยกตัวอย่างผู้ใช้ที่ไขว่คว้าหาห้องสมุดเป็นแม่ข่ายในการค้นหาสารสนเทศย่อมตั้งความคาดหวังไว้ว่า จะต้องให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถ้าไม่เป็นไปตามที่เขาคาดหวัง เขาย่อมเกิดความรู้สึกผิดหวังเบื่อหน่ายและหันไปใช้บริการของผู้ให้บริการเชิงพาณิชย์แทน การสูญเสียลูกค้านี้จะไม่ปรากฏเด่นชัดในทันทีทันใดแต่จะเป็นการสูญเสียไปเรื่อยๆ ถ้าสภาพการณ์เป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ ห้องสมุดจะยังคงอยู่ได้อย่างไร และจะเติบโตก้าวหน้าได้อย่างไร

การบริการที่ดีมีคุณภาพเท่านั้นที่จะช่วยปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์และคุณค่าของห้องสมุดให้เป็นที่ประจักษ์ได้

การสร้างลูกค้าใหม่ในธุรกิจต้องใช้ความพยายามและค่าใช้จ่ายถึงห้าเท่าของการรักษาลูกค้าเก่า ดังนั้น การเอาใจใส่ลูกค้าจึงเน้นในเรื่องของการรักษาลูกค้าเก่าพร้อมๆ กับการมองหาตลาดใหม่ จากงานวิจัยในสหรัฐอเมริกาชี้ให้เห็นว่าถ้าเราพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ เราจะบอกคนอื่นๆ ต่อไปอีก 3-5 คน แต่ถ้าเราไม่พอใจ เราจะบอกต่อคนอื่นๆ ไม่น้อยกว่า 20 คน เพราะฉะนั้นเราจะต้องไม่ทำให้เกิดการสูญเสียลูกค้าไปเพราะการบริการหรือเพราะเหตุอื่นใด แม้แต่เพียงคนเดียว (Morris, 1990b : 3)

ในแง่ของงบประมาณ งบประมาณที่องค์กรหลายองค์กรได้รับขึ้นอยู่กับการใช้บริการ ซึ่งหมายความว่า ความประทับใจของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นทำให้ได้มาซึ่งงบประมาณที่มากขึ้น ห้องสมุดหลายแห่งก็เช่นกันที่ได้รับงบประมาณในลักษณะนี้ แต่ถ้าจำนวนลูกค้าลดลงก็หมายถึงการลดจำนวนทรัพยากร

การเอาใจใส่ลูกค้าที่ดีไม่ได้ส่งผลดีแต่เพียงการเพิ่มงบประมาณห้องสมุดเท่านั้น แต่ยังนำไปสู่ความพึงพอใจต่อหน้าที่และแรงจูงใจที่เพิ่มมากขึ้นด้วย ลูกค้าที่มีความสุขจะหมายถึงผลตอบแทนที่มากขึ้นและความเครียดในงานจะลดลง การเอาใจใส่ลูกค้าที่ดียังหมายถึงความผิดพลาดที่น้อยลงและใช้เวลาต่อปัญหาและคำร้องเรียนต่างๆ น้อยลงไปด้วย การให้อำนาจและความเป็นตัวตนเองของบุคลากรจะช่วยให้สัมพันธภาพในการทำงานดีขึ้น อีกทั้งกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมและความริเริ่มใหม่ๆ รวมทั้งความสำนึกถึงความเป็นสมาชิกของแต่ละคนในหมู่คณะด้วย

โดยนัยดังกล่าวห้องสมุดจะต้องกำหนดลงไปให้ได้ว่า *ใครคือลูกค้า* จากนั้นพยายามศึกษาสืบเสาะ ให้รู้ชัดว่าเขาต้องการอะไร แล้วดำเนินการเพื่อสนองความต้องการนั้น นอกจากนี้ยังต้องศึกษาวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่จะพึงมีต่อลูกค้าในลักษณะของการ เอาใจลูกค้า มาสู่ ใจเรา ด้วย และพึงระลึกด้วยว่าการรณรงค์การเอาใจใส่ลูกค้าจะต้องเป็นไปตามความเป็นจริงและอย่าได้ให้คำมั่นสัญญาใดๆ ที่เกินความสามารถที่จะตอบสนองได้ การให้ความคาดหวังที่สูงเกินไปอาจจะเป็นเหตุนำไปสู่ความผิดหวัง ซึ่งส่งผลทางลบต่อลูกค้า

ใครคือลูกค้าของเรา

โดยแท้จริงแล้ว ไม่มีบุคคลใดเลยที่เป็นลูกค้าที่ถือเป็นแบบอย่างได้ ถ้าเราบอกว่าลูกค้าที่ดีของห้องสมุดคือบุคคลที่มูมานะงานอย่างหนัก เจียวขริ้มแต่มีจิตใจที่มุ่งมั่น ผู้ซึ่งเดินเข้ามาในห้องสมุดบอกกล่าวถึงสิ่งที่ตนสนใจ สิ่งที่ต้องการ และซาบซึ้งต่อสิ่งที่ห้องสมุดหยิบยื่นให้แต่ในความเป็นจริงกลับไม่เป็นเช่นดังที่กล่าว ในบรรดาลูกค้าของห้องสมุด ลูกค้าที่มีลักษณะ/หรือมีความต้องการเหมือนกันจะมีเพียงเล็กน้อย แต่ส่วนใหญ่จะมีความต้องการที่หลากหลายแตกต่างกันและเข้าใจยาก ในส่วนของนักศึกษาก็มีความต้องการที่แตกต่างกันระหว่างนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ ลูกค้าของห้องสมุดยังรวมไปถึงอาจารย์ ผู้ช่วยสอน คิษฐ์เก่า บุคลากรด้านธุรการและสนับสนุนการสอน ผู้ใช้ภายนอก สถาบันทางการศึกษาและบุคลากรของห้องสมุดอื่น ฯลฯ ซึ่งลูกค้าเหล่านี้ต่างก็มีความต้องการที่แตกต่างกัน ฉะนั้นในห้อง

สมุทตมมหาวิทยาลัยจึงอาจแบ่งลูกค้าห้องสมุดได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ ลูกค้าภายใน (Internal customers) และ ลูกค้าภายนอก (External customers) ดังนี้

1. **ลูกค้าภายใน** เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความต้องการต่อบริการห้องสมุดโดยอ้อมหรือบริการที่แตกต่างออกไป ได้แก่ อาจารย์ นักวิจัย ผู้บริหาร พนักงาน/เจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ และรวมทั้งบุคลากรประเภทต่างๆ ในห้องสมุดด้วย เช่นบุคลากรส่วนหน้าก็คือลูกค้าของบุคลากรส่วนในซึ่งรวมถึงหัวหน้างานต่างๆ ด้วย

2. **ลูกค้าภายนอก** เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความต้องการต่อบริการห้องสมุดโดยตรง ได้แก่ ลูกค้าที่พึงพอใจและลูกค้าที่ไม่พึงพอใจต่อบริการ ลูกค้าที่คาดว่าจะใช้ (Potential customers) ฯลฯ ในขณะเดียวกันอาจแยกลูกค้าออกตามระดับการศึกษาก็ได้ เช่น นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาซึ่งต่างก็มีความต้องการแตกต่างกัน

การแจกแจงกลุ่มลูกค้า (Customer profile) ให้ชัดเจนจะช่วยให้มองเห็นภาพโครงสร้างของลูกค้าห้องสมุด รวมทั้งเข้าใจแบบแผนการใช้และความต้องการของลูกค้าได้ ช่วยให้ห้องสมุดสามารถจัดบริการต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เพราะฉะนั้นเมื่อสามารถรู้ได้ว่าใครคือลูกค้าของเราแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือเขาเหล่านั้นต้องการอะไร

การแจกแจงความต้องการของลูกค้า

การทำความเข้าใจว่าลูกค้าต้องการอะไรเป็นหัวใจของนโยบายการเอาใจใส่ลูกค้า แต่การกำหนดความคาดหวังของลูกค้าเป็นสิ่งที่ทำได้ง่ายกว่าการที่จะค้นพบให้ได้ว่าลูกค้าต้องการอะไร การให้บริการตามความคาดหวังเป็นเรื่องอันตรายมากในกรณีที่ห้องสมุดให้สัญญาไว้แต่ไม่สามารถทำได้ตามสัญญา คือไม่จัดบริการให้ตามที่สัญญา ผลลัพธ์ก็คือ *บริการไม่ดี* นอกจากนั้นหากความต้องการบริการของลูกค้ามีมากขึ้นเรื่อยๆ ไปจากทรัพยากรที่มี ห้องสมุดก็จัดบริการที่ดีให้ไม่ได้ ฉะนั้นความคาดหวังของลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่ไม่มีวันเติมเต็มได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพที่ขาดแคลนเรื่องงบประมาณ

ในภาคธุรกิจ ความคาดหวังของลูกค้าขึ้นอยู่กับ *สิ่งที่ดีที่สุดในอดีต* ที่เกิดขึ้น ไม่ใช่มีอะไรบ้างที่พิสูจน์ว่าดีแล้ว ในกรณีที่คุณค่าของสิ่งนั้นตกต่ำลงมาจาก *สิ่งที่ดีที่สุดในอดีต* ที่ลูกค้าเคยประสบมา ลูกค้าจะไม่พอใจเป็นอย่างมาก ที่สำคัญคือมาตรฐานต่อ *สิ่งที่ดีที่สุดในอดีต* นั้นจะอยู่กับลูกค้าคนนั้นไปนานถึง 2 ปี (Theis, 1996 : 128 ; citing Clutterbuck, 1989) สำหรับในห้องสมุดมหาวิทยาลัย สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักว่าถ้าปรากฏการณ์ความคาดหวังต่อ *สิ่งที่ดีที่สุดในอดีต* เกิดขึ้น ห้องสมุดจะต้องเผชิญปัญหาระหว่าง *การที่จะต้องเติมความคาดหวังของลูกค้าให้เต็ม* กับ *ค่าใช้จ่ายของบริการที่จะจัดให้* ในกรณีเช่นนี้ห้องสมุดจะอย่างไร

การที่จะได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้ามีหลายวิธีด้วยกัน ห้องสมุดสามารถรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน เช่น สถิติการให้บริการไปจนถึงข้อมูลที่สลับซับซ้อนที่เป็นดัชนีชี้วัดพฤติกรรมได้มากมายหลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจ ผู้รับคำแนะนำ การพบปะพูดคุยกับ

ตัวแทนนิสิตนักศึกษาทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และการสังเกต ฯลฯ ห้องสมุดอาจดำเนินการเอาใจใส่ลูกค้าโดยจัดโปรแกรมนำชมห้องสมุด โดยให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกระดับเดินไปรอบๆ บริเวณต่างๆ เพื่อตรวจสอบสภาพแวดล้อมของห้องสมุดโดยเช็คลงในแบบตรวจสอบรายการ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการรักษาสภาพแวดล้อมที่เชิญชวนให้คงไว้ การสำรวจลูกค้าเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำได้คำตอบที่น่าสนใจ เช่นระดับของการไม่ใส่ใจต่อการให้บริการที่มีอยู่ หรือข่าวสารที่ลูกค้าได้รับและเข้าใจได้ถูกต้อง หรือเรื่องอื่นๆ เป็นต้น

การเข้าใจว่าใครคือลูกค้าและรู้ว่าเขาต้องการอะไร รวมทั้งรู้ถึงคุณค่าของการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความตรงไปตรงมาและความจริงใจ อีกทั้งยังเชื่อมโยงไปถึงวัฒนธรรมองค์กรที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ประการหลังนี้เป็นเรื่องยาก แต่ก็สามารถกระทำได้โดยการจัดฝึกอบรมการเอาใจใส่ลูกค้าให้แก่บุคลากรของห้องสมุด และต้องเป็นการฝึกอบรมให้กับบุคลากรห้องสมุดทุกระดับด้วยโดยเฉพาะบุคลากรส่วนหน้า

กฎบัตรห้องสมุด (Library Charters)

กฎบัตรห้องสมุด เป็นองค์ประกอบสำคัญของการเอาใจใส่ลูกค้า คำคำนี้อาจใช้คำเรียกเป็นอย่างอื่นอีก เช่น *กฎบัตรลูกค้า (Customer Charter)* *บัญญัติว่าด้วยสิทธิพื้นฐานของลูกค้าห้องสมุด (Library Customer Bill of Rights)* ฯลฯ ซึ่งเป็น ข้อผูกมัดที่แสดงให้เห็นถึงแนวทางการปฏิบัติที่แจ่มชัดและแน่นอน รวมทั้งมาตรฐานของบริการที่ลูกค้าพึงคาดหวังจากห้องสมุด กฎบัตรห้องสมุดนี้เห็นได้ทั่วไปในห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหราชอาณาจักรและออสเตรเลีย เช่น ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยลอนดอน (Stubley, 1998 : 101) ได้กำหนดกฎบัตรห้องสมุด โดยแบ่งเป็น 6 หมวด คือ บริการจัดส่งและการเอาใจใส่ลูกค้า (Service delivery and customer care) คุณภาพ (Quality) ทรัพยากร (Collections) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) สภาพแวดล้อมการทำงาน (The Working environment) และ ระเบียบขั้นตอนการร้องเรียน (Complaints procedure) ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณจะแยกออกไปและมีดัชนีชี้วัดไว้โดยเฉพาะ เพียงแต่ไม่ได้นำเสนอไว้โดยชัดแจ้งเท่านั้น

ตัวอย่างข้อหนึ่งในหมวด คุณภาพ เขียนไว้ว่า

"เราตระหนักว่าลูกค้าต้องการที่จะเห็นความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าของเงิน เกี่ยวกับเรื่องนี้ห้องสมุดจะดำเนินการโดยกำหนดดัชนีชี้วัดที่ปฏิบัติได้ และมีความเหมาะสม ที่สามารถใช้ควบคุมการปฏิบัติงานของแต่ละคน และเพื่อเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่น"

กฎบัตรการบริการลูกค้า (Customer Service Charter) ของ State Library of Tasmania (University of Tasmania, 2001 : Online) ได้กำหนดไว้เป็น 6 หมวด ประกอบด้วย การบริการสารสนเทศของเรา มาตรฐานการบริการ การปรับปรุงการบริการ การประเมินการปฏิบัติงานของเรา

ความช่วยเหลือจากผู้ใช้ และการส่งข้อเสนอแนะทางออนไลน์ สำหรับหมวดมาตรฐานการบริการ มี 7 หัวข้อ และภายใต้หัวข้อจุดบริการ (Service points) มีรายละเอียดดังนี้

- ท่านจะได้พบกับเจ้าหน้าที่ที่สุภาพและยินดีให้ความช่วยเหลือ
- ท่านสามารถคาดหวังได้ว่า เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ มีความน่าเชื่อถือ และรับผิดชอบที่จะจัดการกับคำถามของท่าน หรือสามารถที่จะแนะนำท่านไปยังบุคคลหนึ่งบุคคลใดที่จะจัดการให้กับท่านได้
- ท่านจะได้รับบริการจากบุคคลที่เหมาะสมโดยเสียเวลารอคอยน้อยที่สุด
- ถ้าต้องเสียเวลารอคอยรับบริการ ท่านจะได้รับคำชี้แจงที่สุภาพ รวมทั้งคำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาต้องรอคอย
- เรามีเป้าหมายที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ท่านภายใน 5 นาทีหลังจากที่ท่านไปถึงจุดบริการ
- ท่านสามารถระบุถึงเจ้าหน้าที่ทุกคนได้จากป้ายที่ติด

Evan, Amodeo และ Carter (Evan; Amodeo; Carter. 1992 : 4) ได้กล่าวถึง บัญญัติว่าด้วยสิทธิพื้นฐานของลูกค้าห้องสมุด (Library Customer Bill of Rights) ของ The Salt Lake County Library System ไว้ว่า เป็นบัญญัติที่ควรจะมีติดไว้ในบริเวณที่ให้บริการทุกแห่งของห้องสมุด ข้อความในบัญญัติมี 10 ข้อ ดังนี้

1. ลูกค้าห้องสมุดจะได้รับการปฏิบัติอย่างสุภาพในทุกกรณีและตลอดเวลา
2. ลูกค้าห้องสมุดสามารถยืมหนังสือ หรือวัสดุอื่นๆ ลงทะเบียนเพื่อรับบัตรใหม่ และจ่ายค่าปรับ โดยไม่ยุ่งยากหรือชักช้า
3. ลูกค้าห้องสมุดสามารถยืมหนังสือขายดีฉบับปัจจุบัน และวัสดุที่เป็นที่นิยมได้ที่ห้องสมุดชอว์ลท์เลคเคาน์ตี
4. ข้อร้องเรียน/และปัญหาของลูกค้าห้องสมุดสามารถจะได้รับการแก้ไขภายใน 48 ชั่วโมง หากสามารถกระทำได้
5. โทรศัพท์จากลูกค้าห้องสมุดจะไม่ถูกโอนไปโอนมา หรือให้ถือสายรอคอยเป็นเวลานานโดยไม่จำเป็น
6. ลูกค้าห้องสมุดสามารถคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดทำระบบห้องสมุด ให้ทำงานได้เพื่อลูกค้า
7. ลูกค้าห้องสมุดสามารถแนะนำวัสดุและบริการใหม่ๆ ได้ และสามารถตรวจสอบได้ว่าเกิดอะไรขึ้นบ้างจากข้อเสนอแนะของเขา
8. ลูกค้าห้องสมุดที่เป็นเด็กมีสิทธิและความรับผิดชอบเช่นเดียวกับลูกค้าห้องสมุดที่เป็นผู้ใหญ่
9. ลูกค้าห้องสมุดจะได้รับสารสนเทศและคำตอบที่ถูกต้องจากทุกคำถาม และไม่มีคำถามที่ไร้สาระ
10. ลูกค้าห้องสมุดจะได้รับการในด้านอาคารห้องสมุด ที่สะอาด ปลอดภัย และเงียบสงบ

นอกเหนือจากที่กล่าวยังมีกฎบัตรของห้องสมุดอื่นๆ อีกมาก เช่น กฎบัตรห้องสมุดของ Leeds University Library (Leeds University. Library. 2002 : Online) กฎบัตรลูกค้าของห้องสมุด SOAS University of London (University of London. 2003 : Online) นโยบายการเอาใจใส่ลูกค้าของ Jordanhill Library Strathclyde University (Strathclyde University. Jordanhill Library. 2002 : Online) มาตรฐานการบริการของ Bodleian Library, University of Oxford. (University of Oxford. Bodleian Library. 2000 : Online)

สำหรับในห้องสมุดประชาชนก็มีมากมายเช่นกัน เช่น กฎบัตรการบริการของ State Library of Victoria (Victoria. State Library of Victoria. 2000 : Online) กฎบัตรการบริการลูกค้าของ Liverpool City Library (Liverpool City Library. 2004 : Online) กฎบัตรการบริการห้องสมุดของห้องสมุด West Sussex County Council (West Sussex County Council. Library. 2002. Online) ซึ่งทุกแห่งจะมีหัวข้อ/หรือหมวดที่คล้ายคลึงกัน ส่วนที่แตกต่างกันเป็นเพียงรายละเอียด

กล่าวโดยสรุป กฎบัตรห้องสมุดก็คือ มาตรฐานของบริการที่ลูกค้าพึงคาดหวังจากห้องสมุดที่ห้องสมุดแต่ละแห่งได้กำหนดไว้ และแจ้งหรือประกาศให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ทั้งที่เป็นเอกสารและบนเว็บไซต์ของห้องสมุด

พึงระลึกไว้เสมอว่า กฎบัตรห้องสมุด ไม่ใช่กฎที่กำหนดแยกไว้เป็นต่างหาก แต่จะต้องสามารถเข้าใจได้โดยเชื่อมโยงไปกับบริการห้องสมุดที่จัดไว้ และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือจะต้องมีหมวดหนึ่งที่กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้ใช้ที่พึงปฏิบัติ เช่น กฎระเบียบการใช้ห้องสมุด การชำระค่าปรับ การปฏิบัติตนต่อบุคลากรห้องสมุดและผู้ใช้คนอื่นๆ ฯลฯ เป็นต้น

การรณรงค์การเอาใจใส่ลูกค้า

สิ่งสำคัญที่ช่วยให้การเอาใจใส่ลูกค้าประสบความสำเร็จคือการรณรงค์การเอาใจใส่ลูกค้า กล่าวคือบุคลากรทุกคนจะต้องทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการรณรงค์ให้กระจ่างแจ่มชัด อีกทั้งต้องเป็นแผนระยะยาวไม่ใช่เพียงแค่ช่วงใดช่วงหนึ่ง นอกจากนั้นคำมั่นสัญญาจากผู้บริหารระดับอาวุโสนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นการเน้นย้ำให้เห็นถึงว่า จะต้องทำอะไร ไม่ใช่พูดว่าอะไร การชักนำที่ยืดหยุ่นและรูปแบบการจัดการที่กระตุ้นให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมไม่ใช่เฝ้าดูเพื่อควบคุมนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งเช่นกัน

การเอาใจใส่ลูกค้าควรเริ่มต้นจากนโยบายเกี่ยวกับการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงบุคลากรทุกคน อธิบายให้บุคลากรได้ทราบว่าการเอาใจใส่ลูกค้าคืออะไร และจะต้องปฏิบัติอย่างไร ห้องสมุดควรจัดทำเอกสารข้อกำหนด กฎบัตรของลูกค้า (Customer's Charter) หรือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards of Performance) เพื่อแจ้งให้ลูกค้าได้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าสามารถคาดหวังได้จากบริการห้องสมุด รวมทั้งการกระทำที่เป็นการทดแทนชดเชยในกรณีที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด

ปัจจัยด้านการออกแบบ อาทิ ป้ายประกาศที่แสดงออกถึง *ความรู้สึกที่ดี* ของห้องสมุด ก็เป็นส่วนหนึ่งของการเอาใจใส่ลูกค้า ป้ายประกาศของห้องสมุดหลายแห่งจะมีลักษณะของการชู ต่อ ลูกค้าและมักคิดว่าควรจะต้องเป็นไปอย่างนี้ ซึ่งโดยแท้จริงแล้วห้องสมุดควรเป็นที่ที่บุคคลทุกระดับ สามารถเข้าถึงได้ ให้ความเอาใจใส่ต่อการเข้าถึงของผู้ที่มีความบกพร่องทางกายทุกประเภท การ ใช้ภาษา การแจ้งเวลาเปิด-ปิด และอื่นๆ นอกจากนั้นบอร์ดนิทรรศการ โปสเตอร์และคู่มือห้องสมุด ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเมื่อพบเห็น ห้องสมุดควรจะจัดเจ้าหน้าที่คนหนึ่ง/กลุ่มหนึ่งที่ทำหน้าที่ สอดส่องสิ่งต่างๆ ที่มองเห็นได้เหล่านี้ และดำเนินการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อห้องสมุด ไม่ ต้องดูอื่นไกลแค่การใช้คำว่า “โปรด” ในใบแจ้งต่อลูกค้า หรือการจัดที่นั่งหน้าโต๊ะบริการตอบคำถาม ซึ่งเป็นเรื่องธรรมดาที่สุดเหล่านี้จะสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรให้เกิดขึ้นได้

กฎระเบียบของห้องสมุดเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มักจะกำหนดออกมาเพื่อความสะดวกของ บรรณารักษ์/หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่าที่จะคำนึงถึงลูกค้า แม้แต่ใบแจ้งการเกินกำหนดก็อาจ สร้างความรู้สึกทั้งทางบวกและลบได้ ระบบความปลอดภัย (ความจำเป็นที่เพิ่มขึ้นมาและน่าอึดอัด) เป็นสิ่งหนึ่งที่เหมือนเครื่องปิดกั้นผู้คน โดยเฉพาะผู้พิการที่ต้องนั่งรถวีลแชร์ และถ้ามองในแง่ จิตวิทยาจากบุคคลที่ไม่พอใจก็จะหมายถึงการไม่ไว้วางใจกัน

การฝึกอบรมเป็นเรื่องสำคัญ อย่างเช่นในกรณีที่อาคารมีสภาพไม่สวยงาม แต่ถ้าบรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่รู้จักการเอาใจใส่ลูกค้า ก็อาจชดเชยความรู้สึกที่ไม่ดีในเรื่องอาคารไปได้ ในทางตรงกันข้ามการแสดงอาการไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือต่อลูกค้าก็อาจทำลายสภาพแวดล้อม ที่หรูหราลงไปได้ อย่างไรก็ตามถ้าจะมีการฝึกอบรมก็จำเป็นต้องพิจารณาให้ละเอียดรอบคอบ เพราะ อาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานได้อยู่แล้วเกิดอาการเกร็งหรือรู้สึกเหมือนถูกบีบบังคับก็ได้ เพราะ ฉะนั้นการฝึกอบรมจึงจำเป็นต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับเวลาและโอกาส รวมทั้งกลยุทธ์ที่นำมาใช้ ควร ให้ความสำคัญโดยการเน้นในเรื่องผลประโยชน์ที่พึงได้ ในขณะที่เดียวกันจะต้องให้บุคลากรแน่ใจ ว่าการฝึกอบรมไม่ใช่สิ่งที่สามารถแก้ไขเรื่องการเอาใจใส่ต่อลูกค้าได้ทุกอย่าง ประเด็นสำคัญอีก ประการหนึ่งก็คือบุคลากรทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม ไม่ใช่เพียงเจ้าหน้าที่ส่วนหน้าเท่านั้น หมายความว่าบุคลากรระดับผู้บริหารก็ต้องเข้ารับการฝึกอบรมด้วยเช่นกัน การฝึกอบรมไม่ได้ หมายถึงเพียงแค่หลักสูตรการปฏิบัติตนให้เรียบร้อยสุภาพต่อลูกค้า แต่จะต้องเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการชักนำและเสริมสร้างคุณค่าทุกขณะเวลาที่มีโอกาส

อีกด้านหนึ่งของการเอาใจใส่ลูกค้าคือความรู้อันเป็นผลผลิตที่เกิดตามมา ห้องสมุดควร ดำเนินการให้เกิดความแน่ใจได้ว่าบุคลากรทุกคนได้เรียนรู้คุ้นเคยกับบริการในภาพรวม รู้ถึงวิธีการ อำนวยความสะดวกสบายและการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มีโอกาสแลกเปลี่ยนความชำนาญ ในเรื่องต่างๆ แก่กันและกัน ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความถูกต้องภายในตน สำหรับแนวทางเกี่ยวกับการฝึกอบรมสามารถศึกษาได้จากบทความของ Morris (Morris, 1990b : 2-16)

สิ่งที่จะช่วยให้การรณรงค์การเอาใจใส่ลูกค้าประสบผลสำเร็จอีกประการหนึ่งก็คือ **การกระตุ้นให้ลูกค้าร้องเรียนและให้คำเสนอแนะ** และจะต้องถือเป็นเรื่องสำคัญด้วย เพราะจากรายงานการวิจัยของ *Research Institute of America* ได้รายงานไว้ว่า ลูกค้าร้อยละ 96 ที่ไม่ได้รับการบริการที่ดีจะไม่บ่นหรือร้องเรียนใดๆ แต่จะไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม องค์กรที่ยึดถือเรื่องการร้องเรียนเป็นเรื่องสำคัญและพยายามแก้ไขให้ถูกต้องจะสามารถรักษาลูกค้าส่วนใหญ่ไว้ได้ (Morris. 1990a : 33)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สิ่ง que ผู้บริหารต้องตระหนักไว้ให้มัน คือต้องปฏิบัติตนเช่นที่ตนได้เคยชี้แนะแก่บุคลากร หมายความว่าผู้บริหารควรจะต้องแสดงให้เห็นถึง อากิเตนไปดูการปฏิบัติงานของบุคลากร ณ ที่นั้น ๆ ชักนำเขาโดยทำเป็นตัวอย่าง และเสริมความแข็งแกร่งโดยให้รางวัลและคำชมเชย นอกจากนี้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานก็จะต้องสืบเสาะให้รู้แน่ชัดถึงคุณสมบัติและประสบการณ์ ที่เกี่ยวกับการบริการลูกค้า

เรื่องที่สืบเนื่องต่อมาก็คือรูปแบบการบริหารที่ใช้ในห้องสมุด ซึ่งเป็นเรื่องที่จะช่วยเหลือเกื้อกูล/หรือเป็นอุปสรรคต่อการรณรงค์การเอาใจใส่ลูกค้าได้ ฉะนั้น การเอาใจใส่ลูกค้าจึงรวมหมายถึงการเอาใจใส่ต่อบุคลากรด้วยซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกปลอดภัยและเห็นคุณค่าของงานที่เขากระทำ ประเด็นนี้รวมความถึงการใส่ใจต่อแรงจูงใจพื้นฐานของมนุษย์ อาทิ สภาพแวดล้อมการทำงาน เปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมตัดสินใจในสิ่งที่ส่งผลต่อเขา เป็นต้น

ข้อสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องเข้าใจและถือปฏิบัติ ไม่ใช่เพียงแค่บุคลากรส่วนหน้าเท่านั้น การให้ความสนใจต่อลูกค้าภายใน ซึ่งก็คือบุคลากรขององค์กร เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดผลดีในระยะยาว ตัวอย่างเช่นเมื่อบุคลากรฝ่ายบริการเทคนิคต้องการศึกษาว่างานของเขาเกี่ยวข้องกับงานบริการของห้องสมุดโดยรวมอย่างไร ในกรณีนี้จะถือว่าบุคลากรฝ่ายบริการเทคนิคเป็นเสมือนลูกค้าของฝ่ายบริการ

การเอาใจใส่ลูกค้าไม่ใช่เรื่องที่กระทำได้ง่าย แต่ก็ไม่ใช่เรื่องกว้างขวางครอบคลุมจักรวาล การที่จะรณรงค์การเอาใจใส่ลูกค้าให้ประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องใช้การคิดและวางแผนเตรียมการอย่างละเอียดรอบคอบ และหากกระทำได้สำเร็จ ผลของการเอาใจใส่ลูกค้าจะทำให้การบริการดำเนินไปอย่างมีความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเพิ่มแรงจูงใจและความผูกพันต่อภาระงานของบุคลากรมากยิ่งขึ้น

สรุป

การเอาใจใส่ลูกค้าจะอำนวยผลประโยชน์ที่ไม่เพียงแต่การเพิ่มจำนวนของบุคคลที่เข้ามาใช้บริการเท่านั้นหากแต่ยังรวมไปถึงการสรรค์สร้างบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง นอกจากนั้นการจัดบริการที่ดียังเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีที่มีค่ามากกว่ารางวัลให้กับบรรณารักษ์/และหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้นการรณรงค์ที่ดีจะสามารถเสริมสร้างข้อผูกมัด รวมทั้งขวัญของบรรณารักษ์/และหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มากขึ้น และในขณะเดียวกันก็จะลดการกระทำเชิงลบที่

สร้างความรู้สึกละเลยที่ไม่ดีให้แก่คนรอบข้างลงไป

การรณรงค์การเอาใจใส่ลูกค้าในห้องสมุดดูเหมือนจะจำกัดอยู่ในวงแคบเฉพาะส่วนที่ให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องจากงบประมาณที่จำกัด แต่นี่คงไม่ใช่เหตุผลที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหรือห้องสมุดที่ให้บริการเชิงพาณิชย์จะนิ่งดูตายอยู่เฉยๆ ลูกค้าทุกประเภทของห้องสมุดไม่ได้ถูกล้อมกรอบประหนึ่งนักโทษ หากแต่จะมีการเรียกร้องเพิ่มมากขึ้น และจะไปที่ไหนๆ ก็ได้ถ้าเขาไม่พึงพอใจหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่ดี

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานการเอาใจใส่ลูกค้าจะต้องไม่กระทำอย่างผิวเผิน หรือขาดการขบคิดไตร่ตรอง หากแต่จะต้องมีการฝึกอบรมอย่างจริงจังต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะการรณรงค์ในเรื่องนี้เป็นการลงทุนที่จำเป็นต้องพิจารณาไตร่ตรองในเรื่องของเวลาและความมุ่งมั่นเอาจริงเอาจังจึงจะประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- Brandi, JoAnna. (2001). *Unleashing the Power of Customer Care*. (Online). Available: <http://vu.iiia.net/Lib/Bus/BS/CustomerService/BrandiUnleashing.htm>.
- Brophy, Peter. (2001). *The Library in the Twenty-first Century : New Services for the Information Age*. (1st ed.). London : Library Association Publishing.
- Evan, G. Edward; Amodeo, Anthony J.; Carter, Thomas L. (1992). *Introduction to Library Public Services*. 5th ed. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited.
- Harrod's Librarians' Glossary*. (1995). Compiled by Ray Prytherch. 8th ed. Hants, England : Gower.
- Leeds University. Library. (2002). *Customer Charter*. (Online). Available: <http://www.leeds.ac.uk/library/using/charter1.htm>.
- Liverpool City Library. (2003). *Liverpool City Library Customer Service Charter*. Available: <http://www.liverpool.nsw.gov.au/library/cscharter.pdf>.
- Morris, Beryl. (1990a). "Customer Care : A Brief Overview." *Library Review*. 39 (6) : 31-34.
- _____. (1990b). "Customer Care Training". in *Handbook of Library Training Practice*. Vol. 2. pp.2-16. Edited by Ray Prytherch. 8th ed. Hants, England : Gower.
- Pinder, Chris. (1966). "Customers and Academic Library Services : An Overview." in *Provider Customer-oriented Service in Academic Libraries*. Edited by Chris Pinder and Maxine Melling. London : Library Association Publishing.

Rowley, J. E. (1995). "From Storekeeper to Salesman : Implementing the Marketing Concept in Libraries." *Library Review*, 44(1) : 24-35.

Strathclyde University. Jordanhill Library. (2000). *Jordanhill Library - Customer Care Policy*. (Online). Available: <http://www.strath.ac.uk/Departments?JHLibrary/cust.html>

Stubble, Peter. (1998). "Customer Care for Libraries : Accident or Design?." in *Gower Handbook of Library and Information Management*, pp. 98-123. Hants, England : Gower.

Theis, Kristina. (1996). "Staff Training : Developing a Customer Care Culture." in *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*, pp.123-139. Edited by Chris Pinder and Maxine Melling. London : Library Association Publishing.

University of London. (2003). *SOAS Library Customer Charter*. (Online). Available: <http://www.soas.ac.uk/library/index.cfm?navid=1547>

University of Oxford. Bodleian Library. (2000). *Bodleian Library Service Standards*. (Online). Available: <http://www.bodley.ox.ox.ac.uk/standards/>

University of Tasmania. State Library of Tasmania. (2001). *Customer Service Charter*. (Online). Available: <http://www.statelibrary.tas.gov.au/about/charter.htm>

Victoria. State Library of Victoria. (2000). *State Library of Victoria Service Charter*. (Online). Available: <http://www.statelibrary.vic.gov.au/slv/servicecharter/charter.html>

West Sussex County Council. (2002). *Library Service Charter*. (Online). Available: <http://westsussex.gov.uk/librariesandarchives/libraries/about/ourpolicies/image/>

ห้องสมุดกับทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ

ทรงพันธ์ เจริมประยงค์

การเรียนรู้สารสนเทศ (Information Literacy) เป็นทักษะของปัจเจกบุคคลในการจัดการ การเข้าถึง การใช้และการประเมินสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกเหนือจาก ทักษะการใช้ห้องสมุดและทักษะคอมพิวเตอร์แล้ว ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศยังรวมถึงทักษะในการ คิดและการใช้เหตุผลอีกด้วย สำหรับการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศนั้น จะเป็นการสอนทั้งใน ด้านทักษะด้านเครื่องมือ ทักษะทรัพยากร ทักษะโครงสร้างทางสังคม ทักษะการวิจัยและทักษะการ เผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งเป้าหมายของการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศนั้นมุ่งเน้นไปที่ผู้เรียน เป็นสำคัญ โดยให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศ ตระหนักถึงความ ต้องการสารสนเทศ สร้างคำถามสารสนเทศได้ ตลอดจนสามารถเข้าถึง เลือก และประเมินสาร สนเทศจากแหล่งต่างๆ ได้ บทบาทและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในฐานะผู้สอนก็เป็น อีกประเด็นหนึ่งที่ต้องได้รับการพิจารณา ในบทความนี้ยังได้เสนอแนะแนวทางการร่ำรายวิชาทักษะ การเรียนรู้สารสนเทศสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศระดับอุดมศึกษา ตลอดจนแนวทางในการ พัฒนาหลักสูตรทักษะการเรียนรู้สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตในประเทศไทยอีกด้วย

Library and Information Literacy Competencies

Songphan Choemprayong

Information literacy consists of skills of individual for effective and efficient organization, accession, usage and evaluation of information. Besides library and computer literacy, the information literacy itself includes logical thinking skill. There are various skills included in information literacy; tools, resources, social structure, research and dissemination skills. The information literacy is learner-centered instruction. Learners will understand and aware the importance of information. They can aware of their information needs and realize their information questions. Also the ability to access, select and evaluate information from various sources. The roles as instructors let us have to consider the qualifications of information professionals. In this article, the information literacy instruction is demonstrated. The development of information literacy for lifelong learning in Thailand is also discussed.

ห้องสมุดกับทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ

ทรงพันธ์ เจริมประยงค์ *

ปีพุทธศักราช 2546 รัฐบาลไทยได้กำหนดให้เป็น ปีแห่งการอ่านและการเรียนรู้ เพื่อเป็นการเฉลิมฉลองในวโรกาสที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มีพระชนมายุครบ 48 พรรษา ในขณะเดียวกันองค์การสหประชาชาติ (United Nations : UN) ยังได้กำหนดให้ปี พ.ศ. 2546 ถึง 2555 เป็นศตวรรษแห่งการเรียนรู้ (Literacy Decade) ผ่านคำขวัญที่ว่า “Literacy as Freedom” โดยชี้ให้เห็นว่า ผู้ใหญ่มากกว่า 860 ล้านคนทั่วโลกไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ ในขณะที่มีเด็กมากกว่า 100 ล้านคนไม่สามารถเข้าถึงการศึกษาในระบบโรงเรียนได้ (United Nations, 2003) การขาดความรู้ประหนึ่งขาดเสรีภาพในการดำรงชีวิต แม้แต่ในชีวิตประจำวัน จะเห็นได้ว่าบุคคลที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้หรือไม่มีทักษะในการเรียนรู้จะถูกเอารัดเอาเปรียบได้ง่าย ยกตัวอย่างเช่น ความรู้ทางด้านกฎหมาย ซึ่งถือเป็นความรู้ที่ประชาชนในชาติจะต้องรับทราบและถือปฏิบัติ หากไม่ปฏิบัติตามถือว่าละเมิดกฎหมาย โดยบุคคลจะอ้างว่าเป็นผู้ไม่รู้ข้อกฎหมายนั้นไม่ได้

ปัจจุบันภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเทคโนโลยี ประกอบกับสารสนเทศที่มีอยู่เป็นจำนวนมากจนกระทั่งอยู่เกิดปรากฏการณ์การทะลักทะลایของสารสนเทศ (Information Explosion) และตัวสารสนเทศเองมีลักษณะความเป็นพลวัตมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในด้านการศึกษาเล่าเรียน การทำงานและการดำรงชีวิตประจำวัน การเรียนรู้สารสนเทศ (Information literacy) จึงนับได้ว่ามีบทบาทสำคัญยิ่งเพื่อช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงอยู่ได้ในยุคสารสนเทศเช่นนี้

นอกจากนี้ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ได้เข้ามามีบทบาทต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ จึงเปรียบเสมือนอาวุธประจำตัวที่ปัจเจกบุคคลพึงนำติดตัวไปใช้ในการค้นคว้าและเรียนรู้เรื่องใหม่ รวมไปถึงการแก้ปัญหาชีวิตประจำวัน อันจะนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างแท้จริง

คำจำกัดความ “ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ”

โดยทั่วไป หากกล่าวถึงการเรียนรู้ (Literacy) มักนึกถึงการอ่านออกเขียนได้ หากแต่ในปัจจุบันการอ่านออกเขียนได้ไม่สามารถครอบคลุมความจำเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้เพื่อดำรงชีวิตในสังคมดิจิทัลในปัจจุบันได้

หน่วยงาน สมาคมวิชาชีพและผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้คำนิยามและกำหนดลักษณะของผู้ที่มีทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ (Information Literacy Competencies) ไว้มากมาย ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้ทุกฝ่ายเล็งเห็นความสำคัญของการเรียนรู้สารสนเทศ เช่น

* นักเอกสารสนเทศ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยชินวัตร

Association of College and Research Libraries (ACRL) (2003a) ได้ให้คำนิยามของทักษะการเรียนรู้สารสนเทศไว้ว่า “ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ เป็นกลุ่มของความสามารถที่ทำให้ปัจเจกบุคคลสามารถตระหนักรู้ได้เมื่อตนเองมีความต้องการสารสนเทศ และมีความสามารถในการระบุตำแหน่ง ประเมินและใช้สารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

Southern Association of Colleges and Schools (SACS) (2000) ได้กำหนดนิยามของทักษะการเรียนรู้สารสนเทศได้อย่างน่าสนใจและกระชับ ไว้ว่า ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ คือ “ความสามารถในการระบุตำแหน่ง การประเมิน และการใช้สารสนเทศเพื่อให้กลายมาเป็นผู้ที่สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิตด้วยตนเอง”

WAAL Information Literacy Committee (2002) ได้ให้คำนิยามของทักษะการเรียนรู้สารสนเทศเช่นกัน โดยนิยามว่า “ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศช่วยให้ผู้เรียนสามารถรู้จักคุณค่าของสารสนเทศและสามารถใช้สารสนเทศเพื่อสร้างทางเลือกในชีวิตส่วนตัว การทำงานและการศึกษาได้”

Thompson และ Henley (2000) กล่าวว่า “ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ คือความสามารถในการรับรู้ความหมาย ความรู้สึกในสารสนเทศหรือ ความสามารถในการเข้าถึง การประเมินและการใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ”

Bruce และ Candy (1995) กล่าวว่า “ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศเป็นความสามารถในการระบุตำแหน่ง การประเมินและการใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ เพื่อการแก้ปัญหา การตัดสินใจและการวิจัย”

นอกจากนี้ในแต่ละสาขาวิชา ต่างก็ได้ให้คำนิยามของทักษะการเรียนรู้สารสนเทศในบทบาทของของตน เช่น The National Committee on Science Education Standard and Assessment (NCSESA) (Information Literacy in an Information Society, ERIC Digest, 1994) กล่าวว่า ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ คือ องค์ความรู้ของกระบวนการในการแสวงหา ความสามารถในการออกแบบและดำเนินการศึกษา เชื่อมโยงด้วยการคิดเชิงวิเคราะห์หรือลักษณะนิสัยส่วนตัว หรือทัศนคติด้านบวกอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการศึกษา

จะเห็นได้ว่าคำนิยามของทักษะการเรียนรู้สารสนเทศต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ คือ ทักษะของปัจเจกบุคคลในการเข้าถึง การประเมินและการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศเป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากการสอนการใช้ห้องสมุด ซึ่งในภาษาอังกฤษอาจมีชื่อเรียกต่างกันเช่น User education, Bibliographic Instruction, Library skill เป็นต้น แต่ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้การสอนการใช้ห้องสมุดเพียงอย่างเดียว ไม่อาจตอบสนองความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศจึงมีขอบเขตความหมายครอบคลุมมากกว่าการสอนการใช้ห้องสมุดหรือทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Literacy) เพียงอย่างเดียว

ทักษะที่สำคัญในการเรียนรู้สารสนเทศ

ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศเป็นมากกว่าทักษะการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ (Computer literacy) และการสอนการใช้ห้องสมุดแบบดั้งเดิม กล่าวคือ ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศเป็นทักษะที่ซับซ้อนมากกว่าการแสวงหาแหล่งสารสนเทศและการทำสำเนาสารสนเทศ ถึงแม้ว่าทักษะการเรียนรู้คอมพิวเตอร์จะเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญต่อทักษะการเรียนรู้สารสนเทศในปัจจุบัน แต่ผู้เรียนที่มีทักษะการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ก็อาจจะไม่ใช่ผู้เรียนที่มีทักษะการเรียนรู้สารสนเทศได้ หากแต่ทักษะการคิดและการใช้เหตุผลคือปัจจัยสำคัญของการทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ (Florida International University Library, 2000a)

Thompson และ Henley (2000) กล่าวว่า ทักษะในการคิดและการใช้เหตุผล คือ ความสามารถในการแก้ปัญหา การคิดเชิงวิเคราะห์ การคิดเชิงสร้างสรรค์ การรู้จำรูปแบบ การสร้างความสัมพันธ์ และการถ่ายโอนความรู้จากแนวคิดใหม่ไปยังองค์ความรู้เดิมได้ หรือสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ได้ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของทักษะการเรียนรู้สารสนเทศที่ปัจเจกบุคคลพึงมี

อย่างไรก็ตาม Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (SCANS) (Quoted in Thompson and Henley, 2000) ได้ขยายความของคำว่า "ทักษะในการคิด" ไว้ 6 รูปแบบ ดังนี้

1. การคิดเชิงสร้างสรรค์ กล่าวคือ เป็นการสร้างแนวคิด ความคิดใหม่ๆ
2. การตัดสินใจ คือ สามารถกำหนดเป้าหมายและข้อจำกัด ตลอดจนสร้างทางเลือก พิจารณาความเสี่ยง รวมถึงประเมินและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดได้
3. การแก้ไขปัญหา ได้แก่ การรับรู้ถึงปัญหา การกำหนดกลยุทธ์ และการนำแผนปฏิบัติการไปใช้
4. การรับรู้ความรู้สึก ได้แก่ การจัดการและประมวลผลสัญลักษณ์ รูปภาพ แผนภาพ สิ่งของ และสารสนเทศประเภทอื่นๆ
5. การรู้วิธีการเรียน ได้แก่ สามารถใช้เทคนิคการเรียนรู้ในการรับรู้และประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะใหม่ๆ ได้
6. การใช้เหตุผล คือ การสามารถค้นพบระเบียบหรือหลักการของความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งสองสิ่งหรือมากกว่าและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาได้

Bruce (1997) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการที่เกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้สารสนเทศที่ประกอบกลุ่มการรับรู้ต่างๆ (Perception) ดังนี้

1. กลุ่มการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิดนี้จะกล่าวถึงการใช้งานและความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. กลุ่มการรับรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ จะเกี่ยวกับลักษณะของแหล่งสารสนเทศประเภทต่างๆ รวมถึงโครงสร้างของแหล่งสารสนเทศ สามารถใช้แหล่งสารสนเทศได้ด้วยตนเอง

และอาศัยตัวกลางสารสนเทศ

3. กลุ่มการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการสารสนเทศ คือ การนำสารสนเทศไปใช้ในสถานการณ์ที่บุคคลขาดความรู้หรือสารสนเทศ รวมไปถึงกระบวนการค้นหาและใช้สารสนเทศที่จำเป็น
4. กลุ่มการรับรู้เกี่ยวกับการควบคุมสารสนเทศ ว่าด้วยการกลั่นกรองสารสนเทศ การใช้ความคิดหรือความจำในการควบคุมสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ รวมไปถึงการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บและค้นคืนเพื่อการควบคุมสารสนเทศได้
5. กลุ่มการรับรู้เกี่ยวกับการสร้างองค์ความรู้ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ การคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical Thinking) รวมไปถึงการจัดเก็บสารสนเทศ การนำสารสนเทศไปปรับใช้กับแนวความคิดส่วนบุคคล
6. กลุ่มการรับรู้เกี่ยวกับการขยายองค์ความรู้ จะเป็นความสามารถโดยสัญชาตญาณและความรู้แจ้งอย่างสร้างสรรค์
7. กลุ่มการรับรู้เกี่ยวกับความฉลาด รอบรู้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศอย่างชาญฉลาดเพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น

การสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ

ในการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ สามารถจัดรูปแบบการสอนได้เป็น 3 รูปแบบ คือ การสอนเป็นรายวิชา หรือการจัดการสอนร่วมกับการเรียนการสอนในรายวิชาการวิจัย หรืออาจจะเป็นการนำองค์ประกอบของทักษะการเรียนรู้เข้าสู่กระบวนการเรียนการสอนในรายวิชาเฉพาะ (Maricopa Community College Library, 1994)

การสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ ประกอบไปด้วยการสื่อสารอำนาจและขอบเขตของสารสนเทศ โดยอธิบายถึงการจัดการสารสนเทศ การค้นคืนสารสนเทศจากการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศด้วยเครื่องมือต่างๆ รวมไปถึงการอธิบายถึงการประเมิน การจัดการ และการประยุกต์ใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหาและสถานการณ์ต่างๆ ได้ (อึ้งแล้ว, 1994)

Association of College and Research Libraries (ACRL) (2003b) กล่าวว่า หลักสูตรการเรียนรู้สารสนเทศประกอบไปด้วย

1. ทักษะทางด้านเครื่องมือ (Tool literacy) ได้แก่ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้
2. ทักษะทางด้านทรัพยากร (Resource literacy) ได้แก่ ความสามารถในการเข้าใจในรูปแบบ ตำแหน่งและวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ
3. ทักษะทางด้านโครงสร้างทางสังคม (Social-structural literacy) ได้แก่ ความรู้ในด้านการผลิตและดำรงอยู่ของสารสนเทศในสังคม ซึ่งรวมถึงกระบวนการผลิตสิ่งพิมพ์ทางวิชาการด้วย

4. ทักษะทางการวิจัย (Research literacy) ได้แก่ ความสามารถในการเข้าใจและใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการวิจัย เช่น โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาต่างๆ
5. ทักษะในการตีพิมพ์ (Publish literacy) ได้แก่ ความสามารถในการจัดทำรายงานเผยแพร่ผลการวิจัย การศึกษาในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษรหรือสื่อผสม

นอกจากนี้ Trelojwong (1996) ได้นำเสนอรูปแบบเนื้อหาที่จะปรากฏในหลักสูตรไว้ดังนี้

1. ทรัพยากรและวัสดุสารสนเทศ ที่จะช่วยแนะนำผู้ใช้ให้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างหลากหลาย
2. การเข้าถึงสารสนเทศด้วยความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลในรายการทรัพยากรของสถาบันบริการสารสนเทศ การจัดรายการทรัพยากร การจัดหมวดหมู่ รายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) รายการบรรณานุกรม ดัชนีวารสารและฐานข้อมูลต่างๆ
3. การเรียนรู้และการสืบค้นสารสนเทศ จะเป็นการแนะนำขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการศึกษาค้นคว้า วิจัยและการสืบค้นสารสนเทศ
4. การเผยแพร่สารสนเทศ เป็นการนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวิธีการนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเขียนบทนำเบื้องต้น เนื้อหา วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การอ้างอิง เชิงบรรณและการลงรายการบรรณานุกรม

เป้าหมายของการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ

เป้าหมายสูงสุดของการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ คือ การให้ผู้เรียนเป็นผู้ที่มีทักษะสารสนเทศ (Information literate person) และสามารถนำทักษะที่ได้ไปใช้การศึกษา การทำงาน และในชีวิตประจำวันได้ โดยการกำหนดเป้าหมายนั้น จะเน้นที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ หน่วยงานต่างๆ ได้กำหนดลักษณะของผู้ที่มีทักษะการเรียนรู้สารสนเทศไว้อย่างน่าสนใจ ดังต่อไปนี้

Association of College and Research Libraries (2003a) กล่าวว่า ผู้ที่มีทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ คือ ผู้ที่มีความสามารถต่างๆ ดังนี้

- * กำหนดความต้องการสารสนเทศ
- * เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- * ประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศได้
- * นำสารสนเทศที่เลือกไปประยุกต์กับองค์ความรู้เดิมได้
- * ใช้สารสนเทศไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- * เข้าใจถึงประเด็นปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ กฎหมาย และสังคมที่มีผลต่อการใช้ สารสนเทศ สามารถเข้าถึงและใช้สารสนเทศอย่างมีคุณธรรมและถูกต้องตามกฎหมาย

ในขณะที่ WAAL Information Literacy Committee (2002) ได้กล่าวถึงความสามารถของผู้ที่มีทักษะการเรียนรู้สารสนเทศไว้ดังนี้

- * กำหนดและรับรู้ความต้องการสารสนเทศได้อย่างชัดเจน
- * สามารถกำหนดและเลือกแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสมได้
- * สามารถกำหนดสูตรและดำเนินการสร้างคำถามการค้นที่ที่เหมาะสมกับทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท
- * ตีความและวิเคราะห์ผลการค้นและเลือกสารสนเทศที่เหมาะสมได้
- * กำหนดตำแหน่งและสืบค้นสารสนเทศที่เหมาะสมในรูปแบบที่ต่างจากแหล่งสารสนเทศทั่วโลกได้
- * ประเมินผลการสืบค้นข้อมูลเชิงวิจารณ์ได้
- * สามารถจัดการ สังเคราะห์ บูรณาการและประยุกต์ใช้สารสนเทศได้
- * ประเมินการใช้กระบวนการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเองได้
- * เข้าใจโครงสร้างสภาพแวดล้อมสารสนเทศและกระบวนการโดยการจัดการจัดการและการเผยแพร่สารสนเทศทั้งทางวิชาการและบันเทิง
- * เข้าใจนโยบายสาธารณะและประเด็นทางคุณธรรมที่มีผลกระทบต่อการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

Doyle (1992 Quoted Association of College and Research Libraries, 2003b) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของผู้ที่มีทักษะสารสนเทศดังนี้

- * สามารถตระหนักถึงสารสนเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์เป็นพื้นฐานของการตัดสินใจอย่างชาญฉลาด
- * ตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศ
- * สร้างคำถามสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศได้
- * กำหนดแหล่งสารสนเทศได้
- * พัฒนากลยุทธ์การสืบค้นได้
- * เข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่างๆ ทั้งที่เป็นคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่นๆ
- * ประเมินสารสนเทศ
- * จัดการสารสนเทศในการนำไปใช้งานได้
- * บูรณาการความรู้ใหม่กับองค์ความรู้เดิมได้
- * ใช้สารสนเทศในกระบวนการคิดเชิงวิจารณ์และการแก้ปัญหาได้

นอกจากนี้ Maricopa Center for Learning and Instruction (1994) ได้สรุปลักษณะของผู้ที่มีทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ ไว้ดังนี้

- * เข้าใจโครงสร้างองค์กรเบื้องต้นของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ รวมถึงความสำคัญของการเข้าถึงสารสนเทศที่มีการเติบโตและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
- * กำหนดความต้องการสารสนเทศ
- * พัฒนากลยุทธ์การค้นได้
- * ประเมินเนื้อหาสารสนเทศได้
- * นำสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยได้อย่างเหมาะสม

กล่าวโดยสรุป เป้าหมายของการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศที่สำคัญ คือ การทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศ ตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศ สามารถนำความต้องการสารสนเทศไปสร้างคำถาม คำหลัก และสามารถพัฒนากลยุทธ์การค้นได้นอกจากนี้ผู้เรียนยังสามารถเลือกและเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ รวมถึงความสามารถในการประเมินทั้งสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ อีกทั้งยังสามารถนำสารสนเทศที่ได้รับมาพัฒนาองค์ความรู้เดิมและประยุกต์ใช้งานในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

บทบาทและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในฐานะผู้สอน

บทบาทของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศมีความหลากหลายตามแต่หน้าที่และความรับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นในฐานะผู้พัฒนาบทเรียน ทั้งในด้านเนื้อหาและรูปแบบ หรือในฐานะผู้สอนโดยตรง ตลอดจนการเป็นผู้กำหนดนโยบายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศทั้งในระดับสถาบัน ระดับท้องถิ่น และในระดับชาติ บทบาทเหล่านี้สะท้อนเห็นความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติ อย่างไรก็ตามคุณสมบัติที่สำคัญที่ควรพิจารณาสำหรับผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในอนาคตสามารถจำแนกออกเป็นข้อๆ ได้ ดังนี้

1. **ความรู้ด้านผู้ใช้และการใช้สารสนเทศ (Users and Use)** ความรู้ในด้านการศึกษา ผู้ใช้สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญเบื้องต้นที่ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศต้องคำนึงถึง ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา พฤติกรรมและความต้องการนอกจากนี้ความรู้ด้านการใช้สารสนเทศยังมีความรู้ที่สำคัญที่ผู้สอนพึงมี เพราะตัวความรู้เองในฐานะเป็นเนื้อหาของการสอน และความรู้ดังกล่าวยังสามารถนำไปประเมินการใช้สารสนเทศ อันจะนำไปสู่การประเมินเนื้อหาและการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศได้
2. **ความรู้และทักษะในด้านการค้น (Search)** เป็นทักษะที่สำคัญประการหนึ่งที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการสารสนเทศของได้ ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศต้องมีความรู้และความสามารถในการพัฒนากลยุทธ์การค้นและใช้เครื่องมือต่างๆ ได้เป็นอย่างดี
3. **ความรู้และทักษะในด้านแหล่งสารสนเทศ (Information Resources)** ความรู้ในด้านแหล่งสารสนเทศคือการรู้จักใช้แหล่งได้อย่างเหมาะสม เป็นการรวมเอาทักษะในการเลือก ประเมิน

และบูรณาการแหล่งสารสนเทศต่างๆ เพื่อนำมาใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการสารสนเทศ

4. **ทักษะเทคโนโลยี** การใช้เทคโนโลยีถือเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการปฏิบัติงานสารสนเทศในปัจจุบัน ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องตื่นตัวและยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างดี

5. **ทักษะการสอนและการนำเสนอ ความแตกต่างของผู้ใช้ (diversity)** ซึ่งให้เห็นถึงพื้นฐานพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ในความสามารถสำหรับการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาเนื้อหาและรูปแบบของการเรียนการสอนที่แตกต่างกันไปด้วย ในขณะที่การนำเสนอถือเป็นอีกทักษะที่ควบคู่ไปกับทักษะการสอนที่ช่วยให้การสอนนั้นประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

6. **ทักษะการวิจัยเพื่อการประเมิน** ทักษะการวิจัยเพื่อการประเมินเป็นทักษะที่ต้องแฝงไว้ในทุกทักษะ กล่าวคือ เป็นการนำทักษะในการวิจัยไปศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาการเรียนการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศนั้นได้

7. **การยอมรับความเปลี่ยนแปลง** ถือเป็นคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในยุคปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับการขับเคลื่อนขององค์ความรู้ และการพัฒนาในด้านต่างๆ ซึ่งคุณลักษณะของการเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นนั้นสามารถทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างรวดเร็ว

8. **การเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต** การพัฒนาทักษะการเรียนรู้สารสนเทศจะไม่เกิดประสิทธิผลสูงสุด หากผู้สอนไม่มีลักษณะของการเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต กล่าวคือ หากผู้สอนไม่ตระหนักถึงประโยชน์อันแท้จริงที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ตลอดชีวิตแล้ว อาจส่งผลต่อตัวเนื้อหาของการสอน ตลอดจนทัศนคติของผู้เรียนได้ ดังนั้นทักษะที่สำคัญที่สุดสำหรับการเป็นผู้สอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ คือ การเรียนรู้และติดตามข่าวสารอย่างต่อเนื่อง นั่นเอง

คุณสมบัติที่กล่าวมาข้างต้น ดูเหมือนเป็นสิ่งที่เป็ดยึดมั่นในอุดมการณ์มากเกินไป แต่หากพิจารณาอย่างถ่องแท้แล้วจะเห็นว่า คุณสมบัตินี้มีได้สะท้อนในตัวผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศและการจัดการเรียนการสอนวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เท่านั้น แต่บทบาทการเป็น “ผู้สอน” ยังได้สะท้อนภาพคาดหวังในการเป็น “ผู้มีทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ” และการเป็น “สังคมสารสนเทศ” อีกด้วย

ตัวอย่างของการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ

ในเว็บไซต์ของ Association of College and Research Libraries (2003a) ได้รวบรวมตัวอย่างของการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาไว้มากมาย ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมของ University of Arizona, California State University San Marcos, University of California at Berkeley, Florida International University, Earlham College (Indiana), University of Louisville (Kentucky), University of Washington และ University of Wisconsin นอกจากนี้เว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันการศึกษาต่างๆ มีการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศออนไลน์

อนึ่ง การสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศแท้จริงแล้ว ไม่จำเป็นจะต้องเริ่มต้นที่สถาบันอุดมศึกษา เพียงแต่สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่ต่อการพัฒนาหลักสูตร

อย่างไรก็ตามจะขอยกตัวอย่างการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของ Florida International University และ Oregon Educational Media Association

การสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศที่ Florida International University (2000b) แบ่งการเรียนการสอนเป็น 7 ชั้นใน 2 ระดับ กล่าวคือ

การสอนในระดับล่าง (Lower Division) ครอบคลุมหลักสูตรสี่ชั้นแรก โดยเน้นไปที่การสอนวิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเข้าถึง การแนะนำแหล่งสารสนเทศภายในสถาบันสำหรับนักศึกษาใหม่ ไม่ว่าจะเป็น ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ฐานข้อมูลออนไลน์ ไปสู่การพัฒนากลยุทธ์การสืบค้นในเบื้องต้น รวมไปถึงการประเมินและจำแนกความแตกต่างระหว่างการเข้าถึงสารสนเทศแบบเดิมกับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ได้

การสอนในระดับบน (Upper Division) เป็นการสอนทักษะที่จะต้องอาศัยพื้นฐานจากการสอนในสี่ชั้นแรก โดยหลักสูตรในสองชั้นหลังนี้ จะเน้นไปที่การพัฒนากลยุทธ์การสืบค้นขั้นสูง แหล่งสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา การเข้าถึงสารสนเทศภายนอกสถาบัน การใช้ห้องสมุดดิจิทัล ตลอดจนการเข้าใจกระบวนการสื่อสารสารสนเทศทางวิชาการได้เป็นอย่างดี

ในแต่ละชั้นของการเรียนการสอนจะมีกิจกรรมทั้งในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน โดยในชั้นแรกจะเป็นหลักสูตรที่รับผิดชอบโดยห้องสมุดเป็นหลัก ในขณะที่ 3 ชั้นต่อมาเป็นการสอนร่วมกับวิชาพื้นฐานในหลักสูตร

สำหรับการสอนทักษะการเรียนรู้ในระดับสูง ยังไม่มีแม่บทการสอนที่ชัดเจนในขณะนี้ ในชั้นนี้จะเป็นการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศขั้นสูงที่มีความซับซ้อนในเนื้อหา และจะต้องได้รับความร่วมมือทั้งจากบรรณารักษ์และบุคลากรในคณะ

ในขณะที่ Oregon Education Media Association (Steinke, 2000) ได้จัดทำ benchmark สำหรับการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ โดยแบ่งเนื้อหาของการสอนได้เป็น 4 ส่วนดังนี้

- a. ภาษาอังกฤษ: สื่อและเทคโนโลยี
- b. การอ่าน
- c. การเขียน
- d. วารณกรรม

อย่างไรก็ตามในเนื้อหาการสอน 4 ส่วนนั้นจะแตกต่างกันไปตามหลักสูตร 4 หลักสูตรดังต่อไปนี้

- e. วิทยาศาสตร์: การสำรวจเชิงวิทยาศาสตร์, วิทยาศาสตร์ในมุมมองของบุคคลและสังคม
- f. สังคมศาสตร์: การวิเคราะห์สังคมศาสตร์, ภูมิศาสตร์, พลเมือง
- g. สุขศึกษา: การบริโภค

h. ศิลปะ: การสร้างสรรค์, ศิลปะร่วมสมัยและการแสดง

สำหรับการนำเสนอเนื้อหาการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศของ Oregon Education Media Association เป็นตัวอย่างหนึ่งของบทเรียนที่อยู่ในรูปของ Web based instruction

ตัวอย่างรายวิชาทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ*

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าหลักสูตรทักษะการเรียนรู้สารสนเทศสามารถนำไปบูรณาการกับความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ หรือจัดการเรียนการสอนแยกออกมาต่างหากก็ได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นไม่มีหลักสูตรใดที่จะเหมาะสมไปทั้งหมด ทั้งนี้ด้วยความแตกต่างของตัวบริบทและสภาพแวดล้อมในแต่ละสถาบัน การปรับปรุงและพัฒนาเพื่อนำไปใช้ในแต่ละสถาบันจึงถือเป็นเรื่องที่ควรได้รับการพิจารณา

คำอธิบายรายวิชา

ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนกลายเป็นผู้ที่สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต โดยเริ่มตั้งแต่ผู้เรียนสามารถตระหนักรู้ถึงความต้องการสารสนเทศ สามารถกำหนดความต้องการสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง สามารถเลือกและประเมินแหล่งสารสนเทศได้ ตลอดจนสามารถเลือก ประเมิน ใช้และเผยแพร่สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม สนองตอบความต้องการของตนเองได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์รายวิชา

หลังจากที่เรียนแล้ว ผู้เรียนสามารถ

1. ตระหนักว่าสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วนมีคุณค่าต่อการตัดสินใจ
2. กำหนดความต้องการสารสนเทศของตนเองที่ชัดเจนได้
3. ทราบถึงแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้
4. พัฒนากลยุทธ์ในการสืบค้นที่มีประสิทธิผลได้
5. ประเมินคุณค่าสารสนเทศได้
6. จัดการสารสนเทศเพื่อการใช้งานได้
7. บูรณาการความรู้ใหม่กับองค์ความรู้เดิมได้
8. ใช้สารสนเทศในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ในชีวิตได้

รายละเอียดของรายวิชา

1. ตระหนักว่าสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วนมีคุณค่าต่อการตัดสินใจ

* อธิบายถึงความสำคัญของสารสนเทศที่มีต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในยุคสารสนเทศ

ซึ่งโลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มนุษย์จึงต้องมีการเตรียมพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวที่จะเกิดขึ้น

- * ขี้ให้เห็นว่าในโลกนี้มีสารสนเทศจำนวนมาก อยู่ในรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ในหลายลักษณะ โดยยกตัวอย่างทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งพิมพ์ สื่อทัศนูปกรณ์และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
2. กำหนดความต้องการสารสนเทศของตนเองที่ชัดเจนได้
 - * ขี้ให้เห็นว่าทุกคนมีความต้องการสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นอยู่เสมอในชีวิตประจำวัน
 - * อธิบายขั้นตอนการแปลงความต้องการสารสนเทศให้อยู่ในรูปคำถามหรือให้อยู่ในรูป thesis statement ได้
 - * อธิบายประเภทของสารสนเทศต่างๆ ได้ เช่น บันทึคดีหรือสารคดี, สารสนเทศปฐมภูมิ ทุติยภูมิหรือตติยภูมิ, สารสนเทศทันสมัยหรือสารสนเทศเชิงประวัติ เป็นต้น
 3. ทราบถึงแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้ อธิบายเกี่ยวกับ
 - * ลักษณะของแหล่งสารสนเทศประเภทต่างๆ ตลอดจนวิธีการใช้แหล่งสารสนเทศประเภทนั้น
 - * วิธีการกำหนดแหล่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบคำถามสารสนเทศได้ (potential source)
 4. พัฒนากลยุทธ์ในการสืบค้นที่มีประสิทธิภาพได้ อธิบายเกี่ยวกับ
 - * การเลือกหัวเรื่องหรือคำสำคัญ
 - * การใช้ศัพท์ควบคุม ศัพท์สัมพันธ์
 - * การใช้ truncation ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้น
 - * การใช้คำเชื่อมตรรกะประกอบการสืบค้น
 5. ประเมินคุณค่าสารสนเทศได้ อธิบายเกี่ยวกับ
 - * การวิเคราะห์คุณภาพของสารสนเทศทั้งในด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม ระยะเวลา และความน่าเชื่อถือของสารสนเทศ
 6. จัดการสารสนเทศเพื่อการใช้งานได้ อธิบายเกี่ยวกับ
 - * การเขียนเชิงเทคนิค
 - * การเขียนบันทึกอย่างสั้น
 - * การลงรายการบรรณานุกรม
 - * การอ้างอิง
 7. บูรณาการความรู้ใหม่กับองค์ความรู้เดิมได้
 - * จำแนกให้เห็นความแตกต่างระหว่างสารสนเทศและองค์ความรู้

- * วิธีการบูรณาการความรู้เดิมกับความรู้ใหม่
- 8. ใช้สารสนเทศในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ในชีวิตได้ ชี้ให้เห็น
 - * การใช้ทักษะการเรียนรู้ในการตอบสนองความต้องการสารสนเทศของตนเองในชีวิตประจำวัน
 - * การบูรณาการทักษะการเรียนรู้สารสนเทศกับการเรียนรู้ในรายวิชาต่างๆ
 - * การใช้ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศในการประกอบอาชีพ

แนวทางการพัฒนาทักษะการเรียนรู้

ในการพัฒนาทักษะการเรียนรู้สารสนเทศสำหรับประเทศไทยเพื่อนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีข้อควรพิจารณาดังต่อไปนี้

1. พัฒนาศักยภาพวิชาชีพสารสนเทศให้มีลักษณะเป็น “ผู้สอน” มากขึ้น กล่าวคือ บทบาทของนักสารสนเทศในปัจจุบัน ยังคงเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศภายในสถาบันเป็นหลัก (ในขณะที่บางแห่งยังคงเป็นเพียงผู้เฝ้าหนังสือหรือห้องสมุด) การพัฒนาบทบาทของบุคลากรวิชาชีพสารสนเทศให้มีลักษณะเป็น “ผู้สอน” มากขึ้น จะเป็นการยกระดับบทบาทของวิชาชีพให้ได้รับการยอมรับในสังคมในอีกทางหนึ่งด้วย

2. พัฒนามาตรฐานที่พึงมีสำหรับปัจเจกบุคคลในแต่ละระดับของการศึกษา กล่าวคือ ควรมีการระดมความคิดเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้สารสนเทศที่พึงมีในปัจเจกบุคคล โดยจำแนกตามระดับการศึกษาทั้งในและนอกระบบโรงเรียน รวมไปถึงทักษะที่จำเป็นสำหรับการศึกษาย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ มาตรฐานทักษะการเรียนรู้สารสนเทศในระดับชาติ (National Information Literacy Competency) ในสหรัฐอเมริกาและในออสเตรเลีย ซึ่งมาตรฐานในระดับชาติดังกล่าว จะเป็นแนวทางที่สำคัญในการกำหนดมาตรฐานทักษะการเรียนรู้สารสนเทศในระดับย่อยต่อไป

3. ปลุกฝังทักษะการเรียนรู้สารสนเทศตั้งแต่การศึกษาขั้นพื้นฐาน การปลุกฝังให้เยาวชนมีทักษะการเรียนรู้สารสนเทศไปพร้อมๆ กับทักษะการเรียนรู้ด้านอื่นๆ จะช่วยให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง ดังจะเห็นได้จากผลจากการขาดทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ ปัญหาการคัดลอกผลงาน (Plagiarism) เป็นปัญหาที่ในระบบการศึกษาโดยเฉพาะการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่ได้รับการตระหนักถึงเท่าที่ควร นอกจากประเด็นทางด้านทรัพย์สินทางปัญญาแล้ว ปัญหาดังกล่าวยังเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาองค์ความรู้อีกด้วย

4. บูรณาการหลักสูตรทักษะการเรียนรู้สารสนเทศเข้าสู่การเรียนการสอนในสาขาวิชาต่างๆ เนื่องจากทักษะการเรียนรู้สารสนเทศเพียงอย่างเดียว จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการช่วยเหลือตนเองในศึกษาและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น ดังนั้นการบูรณาการหลักสูตรดังกล่าว จะก่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์สูงสุด

5. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศเพื่อพัฒนาหลักสูตรทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ ถือเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตลอดจนตัวสารสนเทศเอง รูปแบบการสร้างเครือข่ายที่นำมาใช้ อาจเป็นเพียงพัฒนาในรูปแบบความร่วมมือสำหรับเครือข่ายที่ได้รับการจัดตั้งแล้ว หรือเป็นการสร้างเครือข่ายตามสาขาวิชา และภูมิภาค กิจกรรมที่ใช้ในกลุ่มความร่วมมือระหว่างสถาบันเพื่อการพัฒนาหลักสูตร อาจได้แก่ การจัดประชุมทางวิชาการ การสร้าง Listserv การแนะนำแหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการพัฒนาหลักสูตร การถามปัญหาและแก้ไข ปัญหา การพัฒนา Knowledge-Based System ในกลุ่มสมาชิก เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้จะก่อให้เกิดการพัฒนาหลักสูตรอย่างจริงจัง

6. ชุมชน (Community) กับการมีส่วนร่วม ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ไม่มีหลักสูตรใดที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในทุกสถาบัน ดังนั้นการพัฒนาหลักสูตรจึงเป็นประเด็นที่แต่ละสถาบันจะต้องนำไปพิจารณา โดยพิจารณาจากกรอบมาตรฐาน (หากได้มีการจัดตั้งในระดับนโยบาย) ตลอดจนข้อมูลพื้นฐาน พฤติกรรมและความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ในแต่ละสถาบัน ข้อมูลของชุมชนทั้งภายในและภายนอกที่ขอบเขตการให้บริการของแต่ละสถาบันครอบคลุมอยู่

7. รูปแบบของการสอน การเรียนการสอนทักษะการเรียนรู้สารสนเทศในปัจจุบัน จะอยู่ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้เกิดความสับสนว่าทักษะการเรียนรู้สารสนเทศนั้นหมายความว่า การเรียนการสอนออนไลน์เพียงอย่างเดียว แต่จริงๆ แล้วทักษะการเรียนรู้สามารถจัดการเรียนการสอนได้ในทุกรูปแบบตามแต่บริบทและสภาพแวดล้อมของแต่ละสถาบัน อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายได้เอื้อประโยชน์ต่อการเผยแพร่บทเรียนให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะของตนเองได้โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องระยะทางและเวลา ซึ่งเป็นการสนับสนุนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย

ถึงแม้ทักษะการเรียนรู้สารสนเทศดูเหมือนจะไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่ก็ไม่ใช่เรื่องเก่าเสียทีเดียว จนทำให้ความสนใจในการพัฒนาทักษะการเรียนรู้สารสนเทศจะถูกกลืนไป ความเปลี่ยนแปลงในโลกยุคดิจิทัลเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นนักวิชาชีพสารสนเทศจึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองและบริการอยู่เสมอเพื่อให้สมกับเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อองค์ความรู้ของโลก

รายการอ้างอิง

- Association of College and Research Libraries. (2003a). Information literacy competency standards for higher education. Retrieved October 28, 2003 from http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/ACRL/Standards_and_Guidelines/Information_Literacy_Competency_Standards_for_Higher_Education.htm
- _____. (2003b). Information literacy in a nutshell : Basic information for academic administrators and faculty. Retrieved October 28, 2003 from http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/ACRL/Issues_and_Advocacy1/Information_Literacy1/Overview2/Info_Lit_for_Faculty/Info_Lit_for_Faculty.htm
- Bruce, C. (1997). Seven faces of information literacy in higher education. Retrieved October 28, 2003 from <http://sky.fit.qut.edu.au/~bruce/inflit/faces/faces1.htm>
- Bruce, C. and Candy, P. (1995). Developing information literate graduates: Prompts for good practice. Retrieved October 28, 2003 from <http://sky.fit.qut.edu.au/~bruce/inflit/prompts.php>
- Doyle, C.S. (1992). Outcome measures for information literacy within the national education goals of 1990.
- Final report to national forum on information literacy. Summary of Findings. Database : ERIC Identification: ED351033 Quoted in Information literacy in an information society. (1994). ERIC Digest (On-line). File: ERIC Item: ED372756.
- Florida International University Libraries. (2000a). Information literacy at Florida International University : A proposal for faculty senate from undergraduate council. Retrieved October 28, 2003 from <http://www.fiu.edu/~library/ili/iliiprop.html>
- _____. (2000b). Information literacy library instruction outcomes. Retrieved October 28, 2003 from <http://www.fiu.edu/~library/ili/outcomes.html>
- Information literacy in an information society. (1994). ERIC Digest (On-line). File : ERIC Item: ED372756.
- Maricopa Center for Learning and Instruction. (1994). Information Literacy. Retrieved October 28, 2003 from <http://www.mcli.dist.maricopa.edu/ocotillo/report94/rep7.html>
- Southern Association of Colleges and Schools, Commission on Colleges. (2000). Criteria for accreditation. Retrieved October 28, 2003 from <http://www.sacscoc.org/criteria.asp>

- Steinke, S. (2000). Information literacy guidelines : Introduction and context. Retrieved November 2, 2000 from http://www.teleport.com/~oema/infolit_intro.html
- Thompson, H.M. and Henley, S.A. (2000). Fostering Information Literacy : Connecting national standards, goals 2000 and the SCAN report. Englewood, Colorado : Library Limited.
- Trelojwong, N. (1996). User education : Formulating programs in response to faculty needs. T.L.A. Bullentin, 40 (3) : 30-43.
- United Nations. (2003). United Nations literacy decade. Retrieved October 28, 2003 from www.unesco.org/education/litdecade/
- WAAL Information Literacy Committee. (2002). Information literacy competencies and criteria for academic libraries in Wisconsin Fall 1998. Retrieved October 28, 2003 from <http://www.wla.lib.wi.us/waal/infolit/ilcc.html>
-

การพัฒนาคุณภาพด้วย Project-Based CQI :

โครงการนำร่องกรณีศึกษาห้องสมุด

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สุดใจ ธนไพศาล *

ด้วยการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในระยะเวลาที่ผ่านมา ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้นำระบบการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่เสนอเป็นโครงการ (Project-Based CQI) เข้ามาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงาน โดยใช้โครงการนำร่องด้วยงานด้านการจัดซื้อหนังสือซึ่งในแต่ละปีห้องสมุดฯ มีงานด้านนี้เป็นปริมาณมากและเกิดปัญหาในการทำงานที่ยังไม่รวดเร็วเพียงพอ ดังนั้นเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้รับผิดชอบงานด้านนี้จึงจัดทำเป็น Project-Based CQI ขึ้น โดยทางมหาวิทยาลัยได้จัดที่ปรึกษาให้ นับเป็นโครงการแรกเพื่อนำร่องให้กับบรรณารักษ์คนอื่นๆ ของห้องสมุดฯ ได้รับทราบและใช้เป็นแนวทางพัฒนางานของตนเอง โครงการดังกล่าวมีขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การจัดตั้งคณะทำงานจนเสร็จสิ้นขั้นตอนการประเมินผลปรับปรุงและจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติ (Practice Guideline) ในที่สุด

The Project-Based CQI as a Tool of Quality Improvement : a Pilot Project at the Medical Library of Khon Kaen University

Soodjai Thanapaisal

Supported by Khon Kaen University, the pilot Project-Based CQI (Continuous Quality Improvement) was performed by the Medical Library of the Faculty of Medicine, Khon Kaen University (KKUML). The project had to be finished in about 3 months and the theme of book purchase was chosen to carry on. The objectives of the project is to develop the process of purchasing new launched books to satisfy the library users with effective and efficient library practices. The library also aims to use the project to be an example of project-based CQI for our librarians to develop their quality improvement system. The pilot project began with forming the working group until the purchasing process was accomplished and the practice guideline was set up.

การพัฒนาคุณภาพด้วย Project-Based CQI : โครงการนำร่องกรณีศึกษาห้องสมุด คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สุดใจ ธนไพศาล *

CQI (Continuous Quality Improvement) หมายถึงการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด เป็นความพยายามที่จะทำให้คุณภาพดีขึ้นเรื่อยๆ ประเด็นในเรื่องของ CQI นั้นมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กรหรือบริษัท คำว่า CQI มักจะใช้ควบคู่กับคำว่า TQM (Total Quality Management) เนื่องจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้านั้นจำเป็นต้องอาศัยการประสานพลังของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารทั้งหมดขององค์กร ซึ่งเรียกว่า TQM นั้นเอง

ด้วยการสนับสนุนของสำนักงานประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในระยะที่ผ่านมา ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัย จึงนำระบบ CQI เข้ามาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงาน ห้องสมุดฯ ได้จัดทำโครงการแรกเพื่อเสนอต่อทางมหาวิทยาลัย ในชื่อว่า “โครงการลดระยะเวลาในการจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขาย” เป็นการใช้ระบบ CQI ด้วยการเสนอในรูปแบบของโครงการอย่างที่เราเรียกว่า Project-based CQI

โครงการ Project-Based CQI เรื่องนี้ห้องสมุดฯได้รับแจ้งให้นำเสนอเป็นโปสเตอร์ (Poster Presentation) ในการสัมมนาทางวิชาการของหน่วยงานด้านคุณภาพของมหาวิทยาลัยต่างๆ ในประเทศไทย เรื่อง “การบริหารจัดการความรู้และผลการดำเนินงาน : ร่วมกันเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพที่ยั่งยืน” ซึ่งจัดขึ้นโดยมหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2546 แม้จะเป็นโครงการเล็กๆ เนื่องจากเป็นโครงการนำร่องซึ่งใช้เวลาดำเนินการอย่างรีบเร่งเพียงสามเดือน แต่เพื่อเป็นการเผยแพร่โครงการที่อาจจะประโยชน์ต่อห้องสมุดต่างๆ ไม่เพียงเฉพาะห้องสมุดทางการแพทย์เท่านั้น ผู้เขียนจึงขอนำเสนอโครงการมาเล่าสู่กันฟังในที่นี้

ชื่อโครงการ :

โครงการ Project-based CQI เรื่องการลดระยะเวลาในการจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขาย

เจ้าของโครงการ :

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

* บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 หัวหน้างานห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คณะผู้ดำเนินการ :

1. นางสุดใจ ธนไพศาล หัวหน้างานห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. นางสุกัญญา สมสง่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
3. นางวนิดา ศรีสุธรรม เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

วิทยาการที่ปรึกษา :

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิ จังสถิตย์กุล

ประเด็นปัญหา :

สาเหตุที่เลือกโครงการนี้มาจัดทำให้เสร็จสิ้นภายในกำหนดระยะเวลาเกิดจากประเด็นของปัญหาที่ว่า ในกรณีที่ร้านหนังสือนำตัวเล่มมาเสนอขายที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น นั้น ส่วนใหญ่ทางร้านจะจัดทำรายการหนังสือมาด้วย หลังจากนั้นทางห้องสมุดฯ จะสอบถามความเห็นไปทางภาควิชาและหน่วยงานในคณะแพทยศาสตร์เพื่อขอให้พิจารณาเสนอการจัดซื้อมายังห้องสมุดฯ แต่เนื่องจากจำนวนหนังสือแต่ละครั้งมีปริมาณมาก เฉพาะภาควิชามีถึง 20 ภาควิชา รวมทั้งอาจมีหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนด้วย เช่น คลังเลือดกลาง นอกจากนั้น บุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดหาหนังสือมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนทรัพยากรห้องสมุดที่ต้องจัดหา ทำให้ระยะเวลาในการจัดซื้อค่อนข้างใช้เวลา การจัดซื้อจึงเกิดความไม่รวดเร็วเท่าที่ควรและมีหนังสือที่ต้องจัดเก็บไว้ในห้องสมุดเป็นเวลานานสำหรับรอการพิจารณา ทำให้เกิดปัญหาการจัดบริการห้องสมุดยังมีประสิทธิภาพไม่ดีพอ

วัตถุประสงค์ :

โครงการฯ จึงมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อลดระยะเวลาในการจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขาย
2. เพื่อให้สามารถกำหนดเวลาที่ชัดเจนในกระบวนการจัดซื้อหนังสือ
3. เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนากระบวนการจัดหาหนังสือของห้องสมุดฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เป้าหมายที่คาดหวังเมื่อโครงการเสร็จสิ้น :

เป้าหมายที่คาดหวังไว้คือจะสามารถกำหนดกระบวนการจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขายขึ้นใหม่เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้น้ำหนักได้รวดเร็วมากกว่าเดิม และหนังสือที่นำออกบริการมีความทันสมัยมากขึ้น

วิธีดำเนินการ :

1. ห้องสมุดฯ จัดตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินงานโครงการนี้
2. คณะทำงานจัดทำขั้นตอนกระบวนการปัจจุบันในการจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขาย
3. คณะทำงานค้นหาสาเหตุของปัญหาที่ทำให้ใช้ระยะเวลาในการจัดซื้อ
4. ปรับปรุงกระบวนการและระยะเวลาในการจัดซื้อใหม่
5. ค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาค้นหาสาเหตุของความล่าช้า
6. ทดลองดำเนินการตามกระบวนการใหม่และตามวิธีการแก้ปัญหาที่ค้นพบ

7. ทำการประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว
8. ทำการปรับปรุงตามผลการประเมิน
9. จัดทำรายงานสรุปและประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานโครงการ

ระยะเวลาในการดำเนินงาน :

กิจกรรม	มิ.ย. 45 *				ก.ค. 45				ส.ค. 45			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. ตั้งคณะทำงาน	—											
2. จัดทำขั้นตอนกระบวนการในการจัดซื้อ		—										
3. ค้นหาสาเหตุของปัญหา		—										
4. ปรับปรุงกระบวนการและระยะเวลา			—									
5. ค้นหาวิธีแก้ไขปัญหา			—									
6. ทดลองดำเนินการตามแบบใหม่				—	—	—	—	—	—			
7. ประเมินผลการดำเนินงาน									—	—		
8. ทำการปรับปรุงตามผลการประเมิน											—	
9. จัดทำรายงานและประชาสัมพันธ์												—

* ในแต่ละเดือนแบ่งเป็น 4 สัปดาห์

หลังจากที่ห้องสมุดฯ ได้จัดทำโครงการคร่าวๆ เสนอต่อสำนักงานประสานงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงเริ่มดำเนินการตามขั้นตอน และได้รายงานผลไว้โดยละเอียดดังนี้

1. การจัดตั้งคณะทำงาน

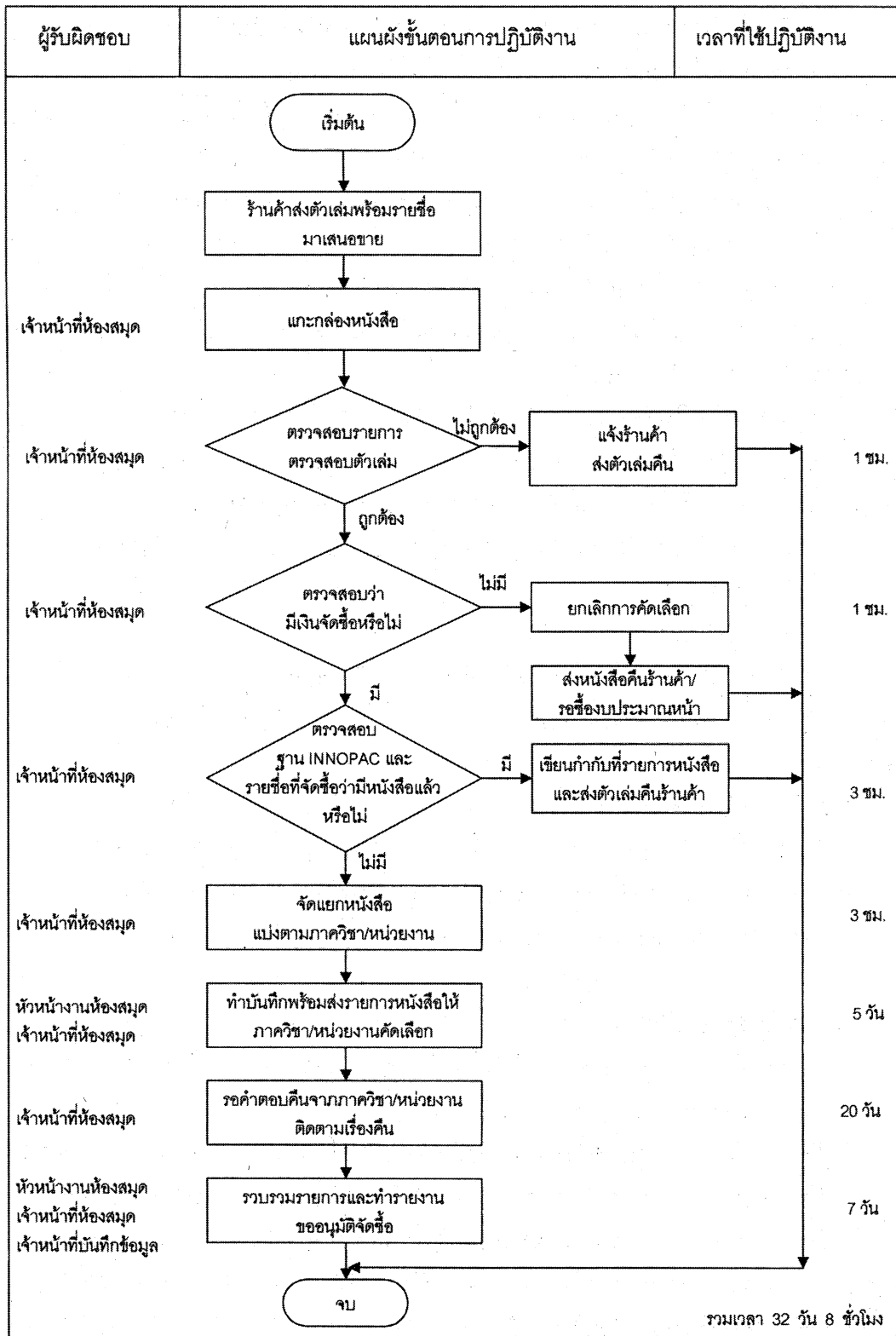
คณะทำงานที่จัดตั้งขึ้น กำหนดให้เป็นผู้ที่มีหน้าที่ด้านการจัดหาหนังสือโดยตรง และจำกัดไม่ให้เป็นคนใหญ่เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำโครงการ ประกอบด้วย

1. นางสุดใจ ธนไพศาล หัวหน้างานห้องสมุดฯ เป็นบรรณารักษ์ซึ่งรับผิดชอบงานด้านการจัดหาหนังสือ
2. นางสุกัญญา สมสง่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดหาหนังสือ
3. นางวนิดา ศรีสุธรรม เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ช่วยปฏิบัติงานด้านการจัดหาหนังสือ

2. จัดทำขั้นตอนกระบวนการจัดซื้อหนังสือ

คณะทำงานที่จัดตั้งขึ้นแล้วนั้นประชุมร่วมกันและจัดทำขั้นตอนกระบวนการจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขาย โดยขั้นตอนดังกล่าวเป็นสิ่งที่ดำเนินการอยู่แล้วก่อนที่จะมีการปรับปรุงการลดระยะเวลาในการจัดซื้อหนังสือ กระบวนการจัดซื้อนี้แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานรวมทั้งเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนและมีรายละเอียดการปฏิบัติงานดังนี้

กระบวนการในการจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขาย (ก่อนการปรับปรุง)



กระบวนการจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขาย (ก่อนการปรับปรุง) สามารถอธิบายรายละเอียดขั้นตอนได้ คือ

1. ร้านค้าส่งตัวเล่มหนังสือพร้อมรายชื่อมาเสนอขายยังห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดรับของและแกะกล่องหนังสือทั้งหมด
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดตรวจสอบตัวเล่มว่าถูกต้องตรงกับรายการในใบส่งของหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบสภาพตัวเล่มเบื้องต้น

3.1 กรณีไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ห้องสมุดแจ้งร้านค้าและส่งตัวเล่มคืนร้านค้า

3.2 กรณีถูกต้อง ดำเนินการซื้อต่อไป

4. ห้องสมุดฯ ตรวจสอบว่ายังมีเงินพอสำหรับการจัดซื้อหรือไม่

4.1 กรณีไม่มีเงินเพียงพอ ยกเลิกการคัดเลือกแล้วส่งหนังสือคืนร้านค้า หรือเก็บไว้รอซื้องบประมาณหน้า หากร้านค้ารอได้

4.2 กรณีมีเงินเพียงพอ ดำเนินการซื้อต่อไป

5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดตรวจสอบจากฐานข้อมูลบรรณานุกรม INNOPAC ของห้องสมุดฯ และรายชื่อหนังสือที่กำลังจัดซื้อว่ามีหนังสือแล้วหรือกำลังจัดซื้ออยู่หรือไม่

5.1 กรณีมีหรือกำลังจัดซื้อแล้ว เขียนกำกับบอกไว้ที่รายชื่อหนังสือว่ามีแล้ว และเก็บตัวเล่มไว้เพื่อส่งคืนร้านค้า

5.2 กรณีไม่มี ดำเนินการซื้อต่อไป

6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดแยกหนังสือ แบ่งตามภาควิชา/หน่วยงาน

7. ห้องสมุดฯ จัดทำบันทึกข้อความพร้อมส่งรายการหนังสือให้หัวหน้าภาควิชา/หน่วยงาน เพื่อให้พิจารณาคัดเลือกและเสนอแนะการจัดหา

8. ห้องสมุดฯ รอรับคำตอบคืนจากภาควิชา/หน่วยงาน และคอยติดตามเรื่องคืน

9. ห้องสมุดฯ จัดทำรายงานการขออนุมัติจัดซื้อต่อรองคณบดีฝ่ายบริหารหรือคณบดีคณะแพทยศาสตร์ (แล้วแต่วงเงินผู้มีอำนาจอนุมัติ) โดยผ่านรองคณบดีฝ่ายวิชาการ

โดยมีระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการตลอดทุกขั้นตอนรวมทั้งหมด 32 วัน 8 ชั่วโมง

3. ค้นหาสาเหตุของปัญหา

คณะทำงานได้ร่วมกันประชุมและค้นหาสาเหตุของปัญหาต่างๆ ที่ทำให้ใช้ระยะเวลานานในการจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขาย พบสาเหตุของความล่าช้า ดังนี้

3.1 ก่อนทำการจัดซื้อ ต้องตรวจสอบว่าห้องสมุดฯ มีหนังสือรายการนั้นๆ แล้วหรือไม่ โดยตรวจสอบจากฐานข้อมูล INNOPAC ของห้องสมุดฯ และบางรายการที่เพิ่งจัดซื้อไปอาจจะยังไม่ได้บันทึกลงฐานข้อมูล เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจึงต้องตรวจสอบจากรายชื่อหนังสือที่กำลังจัดซื้ออยู่ด้วย แต่รายการหนังสือที่กำลังจัดซื้อมีหลายชุดเนื่องจากห้องสมุดฯ จัดซื้อหนังสือเป็นจำนวนมากและจัดซื้ออยู่ตลอดเวลา รายการหนังสือที่กำลังจัดซื้อจัดเก็บไม่เป็นระเบียบพอ ทำให้เสียเวลา

ในการตรวจสอบ

3.2 ระเบียบปฏิบัติในการจัดซื้อหนังสือกำหนดให้ห้องสมุดฯ สอบถามไปยังหัวหน้าภาควิชา/หน่วยงานก่อนที่จะตัดสินใจสั่งซื้อ แต่การรอรับคำตอบคืนจากภาควิชา/หน่วยงานใช้เวลานานเนื่องจากมีภาควิชาในคณะแพทยศาสตร์ถึง 20 ภาควิชา บางภาควิชาต้องนำเรื่องเข้าที่ประชุมภาควิชา บางภาควิชาเวียนเรื่องภายในภาควิชาแล้วเรื่องหายไป บ่อยครั้งมากที่ห้องสมุดฯ ต้องสำเนาเรื่องส่งให้ใหม่ การจัดทำรายงานขอจัดซื้อไม่สามารถทำได้ครั้งละภาควิชา/หน่วยงานเพราะงานจะซ้ำซ้อนสิ้นเปลืองเงินไป ต้องรวบรวมจากหลายภาควิชา จึงทำให้เสียเวลาในการรอคอยคำตอบคืนจากภาควิชา/หน่วยงาน

3.3 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเองดำเนินการจัดซื้อล่าช้าเนื่องจากมีหน้าที่ประจำต้องรับผิดชอบงานหลายอย่าง และงานส่วนใหญ่ใช้เวลาในการตรวจสอบดำเนินการด้วย

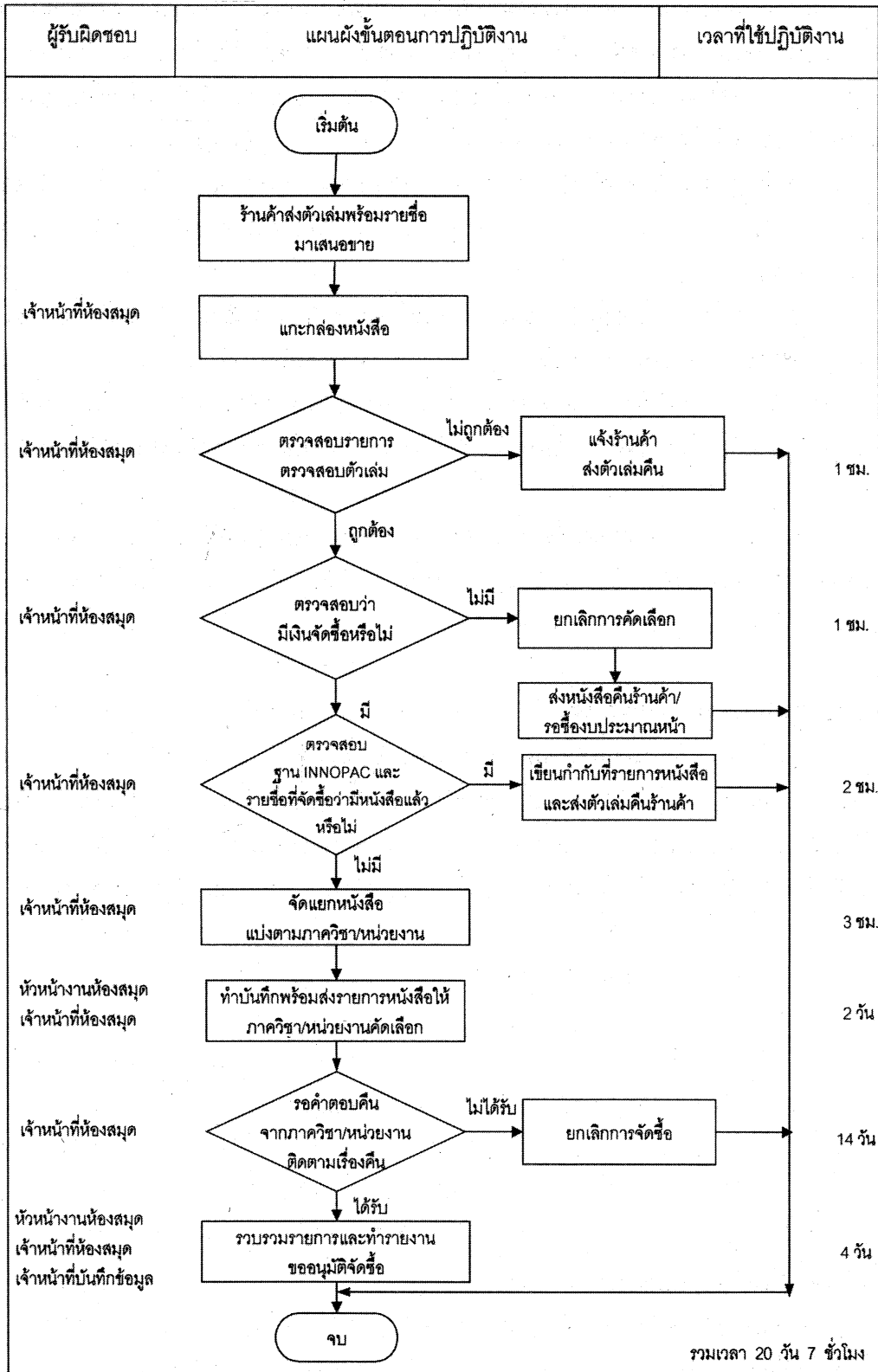
3.4 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลจัดพิมพ์รายการหนังสือที่จัดซื้อผิดบ่อยๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเสียเวลาในการตรวจทาน ต้องส่งคืนแก้ไขหลายครั้ง และบางครั้งต้องให้คอยติดตามงานพิมพ์

3.5 รายการหนังสือที่ห้องสมุดฯ จัดส่งให้ภาควิชา/หน่วยงานคัดเลือกมีจำนวนมากเกินไป และจัดส่งให้บ่อยครั้งเนื่องจากร้านค้าส่งมาให้บ่อยๆ ทำให้ภาควิชา/หน่วยงานเสียเวลาในการคัดเลือก

4. ปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อ

หลังจากมีความชัดเจนในกระบวนการจัดซื้อหนังสือที่ทำอยู่และได้ค้นหาสาเหตุของปัญหาแล้ว คณะทำงานจึงปรับปรุงกระบวนการในการจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขายและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนเสียใหม่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน กระบวนการใหม่และระยะเวลาที่ปรับปรุงใหม่รวมทั้งรายละเอียดการปฏิบัติงานเป็นดังนี้

กระบวนการในการจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขาย (หลังการปรับปรุง)



โดยกระบวนการจัดซื้อ (หลังการปรับปรุง) อธิบายรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

1. ร้านค้าส่งตัวเล่มหนังสือพร้อมรายชื่อมาเสนอขายยังห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดรับของและแกะกล่องหนังสือทั้งหมด

3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดตรวจสอบตัวเล่มว่าถูกต้องตรงกับรายการในใบส่งของหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบสภาพตัวเล่มเบื้องต้น

3.1 กรณีไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ห้องสมุดแจ้งร้านค้าและส่งตัวเล่มคืนร้านค้า

3.2 กรณีถูกต้อง ดำเนินการซื้อต่อไป

4. ห้องสมุดฯ ตรวจสอบว่ายังมีเงินพอสำหรับการจัดซื้อหรือไม่

4.1 กรณีไม่มีเงินเพียงพอ ยกเลิกการคัดเลือกแล้วส่งหนังสือคืนร้านค้าหรือเก็บไว้รอซื้องบประมาณหน้า หากร้านค้ารอได้

4.2 กรณีมีเงินเพียงพอ ดำเนินการซื้อต่อไป

5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดตรวจสอบจากฐานข้อมูลบรรณานุกรม INNOPAC ของห้องสมุดฯ และรายชื่อหนังสือที่กำลังจัดซื้อว่ามีหนังสือแล้วหรือกำลังจัดซื้ออยู่หรือไม่

5.1 กรณีมีหรือกำลังจัดซื้อแล้ว เขียนกำกับบอกไว้ที่รายชื่อหนังสือว่ามีแล้ว และเก็บตัวเล่มไว้เพื่อส่งคืนร้านค้า

5.2 กรณีไม่มี ดำเนินการซื้อต่อไป

6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจัดแยกหนังสือ แบ่งตามภาควิชา/หน่วยงาน

7. ห้องสมุดฯ จัดทำบันทึกข้อความพร้อมส่งรายการหนังสือให้หัวหน้าภาควิชา/หน่วยงาน เพื่อให้พิจารณาคัดเลือกและเสนอแนะการจัดหา

8. ห้องสมุดฯ รอรับคำตอบคืนจากภาควิชา/หน่วยงาน และคอยติดตามเรื่องคืนตามระยะเวลาที่กำหนด

8.1 กรณีไม่ได้รับเรื่องคืน ยกเลิกการจัดซื้อ

8.2 กรณีได้รับเรื่องคืน ดำเนินการซื้อต่อไป

9. ห้องสมุดฯ จัดทำรายงานการขออนุมัติจัดซื้อต่อรองคณบดีฝ่ายบริหารหรือคณบดีคณะแพทยศาสตร์ (แล้วแต่วงเงินผู้มีอำนาจอนุมัติ) โดยผ่านรองคณบดีฝ่ายวิชาการ

จะสังเกตเห็นได้ว่าการปรับปรุงกระบวนการใหม่นั้น ห้องสมุดฯ ได้เพิ่มทางเลือกในขั้นตอนที่ 8 คือ หากไม่ได้รับเรื่องคืนตามระยะเวลาที่กำหนดจากภาควิชา/หน่วยงานใดก็จะยกเลิกการจัดซื้อหนังสือของภาควิชา/หน่วยงานในครั้งนั้น ส่วนระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนได้ปรับให้สั้นลงทำให้ระยะเวลาทั้งหมดลดลงเหลือเพียง 20 วัน 7 ชั่วโมง

5. ค้นหาวិธีแก้ไขปัญห่อื่นๆ

พร้อมๆ กับการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คณะทำงานได้ค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาค้นพบในข้อ 3 และเสนอวิธีแก้ปัญหาดังๆ ซึ่งทำให้ได้ผลดังนี้

ปัญหา	วิธีแก้ไข	ผลที่ได้รับ
1. การตรวจสอบรายชื่อหนังสือที่กำลังจัดซื้อเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน - รายการหนังสือที่กำลังจัดซื้อมีหลายชุดและจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ เสียเวลาในการตรวจสอบ	1. จัดทำแฟ้มรายชื่อหนังสือที่กำลังจัดซื้อโดยเรียงตามวันที่สั่งซื้อเพื่อให้ตรวจสอบได้โดยง่ายและรวดเร็วขึ้น	1. ลดระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานได้ครั้งละประมาณ 1 ชั่วโมง
2. การประสานงานกับภาควิชา/หน่วยงาน - เสียเวลาในการรอรับคำตอบคืนจากภาควิชา/หน่วยงาน	2. จัดระบบประสานงานกับภาควิชา/หน่วยงาน ดังนี้ 2.1 ขอความร่วมมือจากภาควิชา/หน่วยงานในการพิจารณาและส่งเรื่องคืนห้องสมุดฯ ตามกำหนดเวลาเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า 2.2 จัดกระบวนการขั้นตอนจัดซื้อให้มีการยกเลิกในกรณีที่ไม่ได้รับคำตอบคืนจากภาควิชา/หน่วยงาน ซึ่งแต่เดิมไม่มีการกำหนดให้ยกเลิกการจัดซื้อ 2.3 จำกัดระยะเวลาที่ให้ภาควิชา/หน่วยงานพิจารณาคัดเลือกจาก 20 วัน เหลือเพียง 14 วัน	2. ลดระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานได้ครั้งละ 6 วัน
3. การจัดเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด - เจ้าหน้าที่ทำงานประจำหลายเรื่อง	3. จัดแบ่งวันเวลาในการทำงานแต่ละชนิดของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และกำหนดเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานจัดซื้อนี้ให้แต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่ชัดเจน	3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทราบกำหนดเวลาที่ชัดเจนขึ้นในการปฏิบัติงาน ทำให้งานแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามกำหนดไม่เกิดความล่าช้า

ปัญหา	วิธีแก้ไข	ผลที่ได้รับ
4. การทำงานของเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล - ทำงานล่าช้าและผิดพลาด	4. จัดลำดับความสำคัญของงานให้กับเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และชี้แจงให้เข้าใจความสำคัญของการให้บริการที่รวดเร็ว รวมทั้งกำชับให้เพิ่มควมระมัดระวังในการพิมพ์และการนำส่งงานตามกำหนด	4. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลทราบกำหนดเวลาที่ชัดเจนขึ้นในการปฏิบัติงาน ทำให้งานเป็นไปตามกำหนด ป้องกันความผิดพลาดหรือล่าช้า
5. รายการหนังสือที่จัดส่งให้ภาควิชา - มีจำนวนมากและจัดส่งบ่อยครั้งโดยไม่จำเป็น	5. จัดทำหลักเกณฑ์เพื่อแจ้งร้านค้าและภาควิชา/หน่วยงานดังนี้ 5.1 กำหนดระยะเวลาที่จะให้ร้านค้าจัดส่งหนังสือมาเสนอขายยังห้องสมุดฯ เป็นปีละ 2 ครั้ง ในเดือนมกราคมและพฤษภาคม พร้อมทั้งแจ้งให้ร้านค้าจัดทำรายการหนังสือแบ่งตามสาขาวิชาที่ห้องสมุดฯ กำหนดให้เพื่อให้ภาควิชา/หน่วยงานเกิดความสะดวกในการพิจารณาคัดเลือก 5.2 กำหนดระยะเวลาที่จะให้ภาควิชา/หน่วยงานคัดเลือกเสนอซื้อหนังสือ เป็นปีละ 2 ครั้ง ในเดือนกุมภาพันธ์และมิถุนายน โดยจัดส่งรายการหนังสือทั้งหมดที่ร้านค้าเสนอไปให้พิจารณา	5. ภาควิชา/หน่วยงานไม่ต้องคัดเลือกรายการหนังสือบ่อยมากเกินไป การคัดเลือกสะดวกขึ้นเพราะมีการจัดทำรายการหนังสือแบ่งตามสาขาวิชาส่งให้พิจารณา

6. ทดลองดำเนินการตามกระบวนการใหม่

ตามกระบวนการใหม่ซึ่งปรับปรุงแล้วตามข้อ 4 ประกอบกับวิธีการแก้ปัญหาที่เสนอในข้อ 5 คณะทำงานจึงทดลองดำเนินการตามกระบวนการโดยตลอด ด้วยการจัดส่งหนังสือภาษาอังกฤษ จำนวน 252 ชื่อเรื่อง ของร้านหนังสือจำนวน 2 ร้าน ให้กับภาควิชาจำนวน 20 ภาควิชา และหน่วยงานจำนวน 1 หน่วยงาน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์แจ้งให้ภาควิชา/หน่วยงานทราบว่าห้องสมุดฯ จะแก้ปัญหาความล่าช้าในการจัดซื้อหนังสือประเภทนี้โดยการจัดทำเป็น Project-Based CQI เพื่อพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น และขอความร่วมมือให้ภาควิชา/หน่วยงานจัดส่งคำตอบคืนว่าต้องการจัดซื้อหนังสือรายการใดภายในระยะเวลาที่กำหนดคือ 14 วัน ซึ่งหากเกินกำหนดแล้ว ตามกระบวนการใหม่ห้องสมุดฯ จะต้องยกเลิกการจัดซื้อ

เมื่อครบระยะเวลาที่กำหนดให้ภาควิชา/หน่วยงานพิจารณาคัดเลือกหนังสือ ห้องสมุดฯ ได้รับ คำตอบคืนจากภาควิชา จำนวน 12 ภาควิชา และได้รับในวันต่อมาอีก 4 ภาควิชา อย่างไรก็ตาม ยังมีอยู่ 4 ภาควิชา และ 1 หน่วยงาน ที่ห้องสมุดฯ ต้องโทรศัพท์ติดตามและได้รับคำตอบกลับคืน 2 ภาควิชา ส่วนอีก 2 ภาควิชาและ 1 หน่วยงานแจ้งว่าไม่ประสงค์จะเสนอการจัดหา

7. การประเมินผล

เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการปรับปรุงกระบวนการหรือก่อนการแก้ปัญหา พบว่า

7.1 ภาควิชา/หน่วยงานให้ความสนใจและกระตือรือร้นมากขึ้นในการพิจารณาเรื่องที่ห้องสมุดฯ ส่งให้และส่งเรื่องคืนห้องสมุดฯ เร็วขึ้นกว่าเดิม โดยก่อนการปรับปรุงห้องสมุดฯ ได้รับ คำตอบคืนจากภาควิชา/หน่วยงานตามกำหนดเวลาประมาณร้อยละ 50 แต่ตามกระบวนการใหม่ ได้รับคำตอบคืนประมาณร้อยละ 80

7.2 การปฏิบัติงานตามขั้นตอนกระบวนการใหม่ (ดูแผนผัง) สามารถลดระยะเวลาลงได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 5 ตรวจสอบรายการหนังสือที่ห้องสมุดฯ มีแล้วในฐานข้อมูล INNOPAC หรือรายการที่อยู่ระหว่างการจัดซื้อ ลดเวลาจาก 3 ชั่วโมง เป็น 2 ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ 7 ทำบันทึกพร้อมส่งรายการหนังสือให้ภาควิชา/หน่วยงานคัดเลือก ลดเวลาจาก 5 วัน เป็น 2 วัน

ขั้นตอนที่ 8 รอคำตอบคืนจากภาควิชา/หน่วยงาน ลดเวลาจาก 20 วัน เป็น 14 วัน

ขั้นตอนที่ 9 รวบรวมรายการและทำรายงานขออนุมัติจัดซื้อ ลดจาก 7 วัน เป็น 4 วัน

จึงทำให้ลดระยะเวลาปฏิบัติงานลงไปทั้งหมด 12 วัน 1 ชั่วโมง

8. ทำการปรับปรุงตามผลการประเมิน

เมื่อประเมินผลแล้วพบว่าตามกระบวนการใหม่ในการจัดซื้อตามข้อ 4 และตามวิธีแก้ปัญหาในข้อ 5 ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการดังนี้

1. สามารถลดระยะเวลาในการจัดซื้อหนังสือที่มีตัวเล่มอยู่แล้ว โดยลดลงไปได้ 12 วัน
2. สามารถกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในขั้นตอนกระบวนการจัดซื้อหนังสือที่มีตัวเล่มแล้ว
3. สามารถแก้ไขและพัฒนากระบวนการจัดหาหนังสือของห้องสมุดฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

และเมื่อทดลองทำตามกระบวนการใหม่แล้ว พบว่า ในการทำให้บรรลุผลสำเร็จได้ต่อไปในอนาคต สิ่งในห้องสมุดฯ ต้องดำเนินการปรับปรุงคือ

1. กำหนดแนวปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติ (Practice Guideline) ที่ชัดเจนสำหรับร้านค้าและภาคีวิชา/หน่วยงาน ในการดำเนินงานจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขาย ซึ่งห้องสมุดฯ ได้กำหนดขึ้นดังนี้

วิธีปฏิบัติในการจัดส่งหนังสือและรายชื่อหนังสือให้ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์คัดเลือกจัดซื้อ (สำหรับร้านค้า)

1. กำหนดเวลาที่ร้านค้าสามารถส่งหนังสือและรายชื่อหนังสือให้ห้องสมุดฯ ปีละ 2 ครั้ง คือ เดือนมกราคมและพฤษภาคม
2. กำหนดเวลาตามข้อ 1 ไม่รวมรายการหนังสือที่ร้านนำมาจำหน่ายในงานประชุมวิชาการประจำปีคณะแพทยศาสตร์ในเดือนตุลาคม หรือในงานจำหน่ายหนังสือภายในมหาวิทยาลัย
3. รายการหนังสือที่ร้านจัดส่งให้ห้องสมุดฯ ต้องจัดแยกตามสาขาวิชาดังนี้

ภาควิชาปรีคลินิก

1. กายวิภาคศาสตร์
2. จุลชีววิทยา
3. ชีวเคมี
4. นิติเวชศาสตร์
5. ประสาทวิทยา
6. พยาธิวิทยา
7. เกสัชวิทยา
8. เวชศาสตร์ชุมชน
9. สรีรวิทยา

ภาควิชาคลินิก

1. กุมารเวชศาสตร์
2. จักษุวิทยา
3. จิตเวชศาสตร์
4. รังสีวิทยา
5. วิสัญญีวิทยา
6. เวชศาสตร์ฟื้นฟู
7. ศัลยศาสตร์
8. สูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา
9. โสต ศอ นาสิก และลาริงซ์วิทยา
10. ออร์โธปิดิกส์
11. อายุรศาสตร์

วิธีปฏิบัติในการพิจารณาเลือกจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขาย

(สำหรับภาควิชา/หน่วยงาน)

1. กำหนดเวลาที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์จัดส่งรายชื่อหนังสือให้ภาควิชา/หน่วยงานคัดเลือก ปีละ 2 ครั้ง คือเดือนกุมภาพันธ์และมิถุนายน
2. กำหนดเวลาตามข้อ 1 ไม่รวมรายการหนังสือที่ร้านนำมาจำหน่ายในงานประชุมวิชาการประจำปีคณะแพทยศาสตร์ในเดือนตุลาคม หรือในงานจำหน่ายหนังสือภายในมหาวิทยาลัย
3. ภาควิชา/หน่วยงานสามารถดูตัวเล่มหนังสือเพื่อพิจารณาได้ที่หน่วยพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดในวันเวลาราชการ

2. ใช้กระบวนการใหม่ที่กำหนดขึ้นในการจัดซื้อโดยมีการกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

3. ดำเนินการตามแนวทางแก้ปัญหาต่างๆ ที่ทำให้การจัดซื้อเกิดความล่าช้า

9. จัดทำรายงานสรุปและประชาสัมพันธ์

ห้องสมุดฯ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และทำการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ ได้แก่ ร้านค้า ภาควิชา/หน่วยงาน สำหรับร้านค้า ห้องสมุดฯ ต้องจัดส่งวิธีปฏิบัติในการจัดส่งหนังสือพร้อมทั้งรายชื่อหนังสือในลักษณะที่ต้องการ ส่วนภาควิชา/หน่วยงาน ห้องสมุดฯ ต้องแจ้งให้ทราบถึงวิธีปฏิบัติในการพิจารณาคัดเลือกหนังสือเช่นกัน

สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการลดระยะเวลาในการจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขาย เป็นการพัฒนาคูณภาพงานหรือ Project-Based CQI ซึ่งห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดำเนินการขึ้นเพื่อประสงค์จะปรับปรุงประสิทธิภาพด้านระบบการจัดหาหนังสือของห้องสมุดด้วยการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในกระบวนการจัดซื้อหนังสือรวมทั้งลดระยะเวลาของจัดซื้อหนังสือด้วย ในการดำเนินโครงการ ห้องสมุดฯ ได้ตั้งคณะทำงานกลุ่มเล็กๆ ขึ้น ประกอบด้วยบุคลากรของหน่วยพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด แล้วศึกษากระบวนการและปัญหาของการจัดซื้อหนังสือที่ร้านนำมาเสนอขาย หลังจากนั้น จึงค้นหาวิธีแก้ปัญหาพร้อมทั้งลดระยะเวลาดำเนินการในกระบวนการขั้นตอนดังกล่าว และได้ทดลองดำเนินการโดยประสานงานกับภาควิชา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อประเมินผลแล้วพบว่า การดำเนินงานตามกระบวนการใหม่และตามวิธีแก้ปัญหา ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้แต่แรก รวมทั้งพบว่าต้องมีการกำหนดวิธีปฏิบัติสำหรับแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบทั้งบุคลากรห้องสมุดที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านนี้ ร้านค้าที่จำหน่ายหนังสือ และภาควิชา/หน่วยงานในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บรรณานุกรม

สุดใจ ธนไพศาล. รายงานผลการดำเนินงาน Project-Based CQI เรื่องโครงการลดระยะเวลาในการจัดซื้อ หนังสือที่ร้านนำมาเสนอขา. ขอนแก่น : ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ. ก้าวแรกของ TQM/CQI ในโรงพยาบาล. นนทบุรี : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543.

การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงาน ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สายฝน นูชา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และเพื่อเปรียบเทียบระดับปฏิบัติการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาแนวทางการนำหลักการประกันคุณภาพมาใช้ในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้หลักการประกันคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ประกอบด้วย สถาบันวิทยบริการ ห้องสมุดคณะและห้องสมุดวิทยาเขต จำนวน 150 คน ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลระดับปฏิบัติด้านกิจกรรม 5 ส ด้านระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และด้านเกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย 9 เกณฑ์ คือ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนงาน สนับสนุนการเรียนการสอน กิจกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การเงินและงบประมาณ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาอยู่ในระดับมาก และในเรื่องงานวิจัยสถาบันการบริการทางวิชาการแก่หน่วยงาน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับปฏิบัติการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการนำหลักการประกันคุณภาพมาใช้ในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการนำหลักการประกันคุณภาพมาใช้ในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ปัญหาและอุปสรรคการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรคการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

The Application of Quality Assurance in RIT Management Library

Salfon Bucha

The purposes of this research were to investigate the use of the application of quality assurance in RIT library management; to compare the different level of using the quality management system between the administrators and employees; to study the tendency of introducing the quality management system to rectify and improve the libraries; and to study the potential problems and obstacles of using the quality management system in the libraries.

The study included 150 administrators and employees of the Academic Resource Center, Departmental and Campus libraries. This analysis was done using the SPSS program and the following results were obtained:

1. The application of quality assurance in RIT library management corresponding to the 5 s, International Standard Organization (ISO 9001:2000), and the Faculties of Education under the jurisdiction of the Ministry of University Affairs, 9 factors were: 1) Philosophy, Mission, Objectives and Plan 2) Teaching and Learning 3) Student Support 4) Research 5) Public Service 6) Cultural Preservative 7) Administration and Management 8) Finance and Budget 9) Quality Assurance and Enhancement to be more accurate, were on a level of high. Only Research and Cultural Preservative was on a medium level.

2. There was no statistically significant difference at .05 level in using the application of quality assurance in RIT library management by administrators and staff.

3. For the administrators and staff, the Application of quality assurance in RIT library management revealed that the administrators and staff were at the highest level.

4. As a whole, the potential problems and obstacles of using the application of quality assurance in management RIT libraries were found to be on a medium level.

การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงาน ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สายฝน นุชา *

ความสำคัญของปัญหา

การจัดการศึกษาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ระยะที่ 8 มุ่งให้การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคนและสังคมให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ เป็นคนมองกว้าง คิดไกล ใฝ่ดี มีคุณธรรม รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกและสังคม มีวิจรรณญาณที่ดี เพื่อให้เป็นคนที่มีคุณภาพ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล แต่จากการสรุปผลการจัดการศึกษาของประเทศไทยที่ผ่านมา พบสภาพปัญหาที่วิกฤตและได้รับการวิพากษ์วิจารณ์กันว่า (ธเนศ ขำเกิด, 2541 : 174-175)

1. ผู้จบการศึกษาในแต่ละระดับของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ยังไม่มีคุณภาพที่สังคมพอใจ จนแสดงถึงการไม่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม(accountability)
2. ยังไม่มีมาตรฐานกลางที่สถานศึกษาต่างๆ พึงมี พึงประสงค์ และพึงผลิตให้ได้ผลเท่าเทียมกันในการนำหลักสูตรไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน
3. มีความสับสนและขาดสภาพสมดุลของแนวคิดต่างๆ เชิงนโยบาย เช่น การรวมอำนาจการควบคุมจากส่วนกลาง การให้ความสำคัญอิสระและอยู่ในความดูแลของท้องถิ่นสัดส่วนของการบังคับวิชาเรียนและการปล่อยให้เลือกเรียนเสรี ความเข้มงวดในมาตรฐานความรู้ความสามารถและคุณธรรม จริยธรรมกับการยินยอมให้มีความยืดหยุ่นหลากหลาย
4. ขาดมาตรฐานที่จะกำกับ กำชับให้สถานศึกษาดำเนินงานอย่างจริงจังในการพัฒนาคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติต่างๆ ตามแนวทางการให้หลักสูตรให้ได้ผลสำเร็จ
5. ขาดแรงจูงใจ หรือการเสริมแรงเพื่อการยกย่องให้เกียรติ ให้งานวัล ในความก้าวหน้าตามระบบตำแหน่งของผู้บริหารสถานศึกษา และคณะครูอาจารย์ นักเรียน นักศึกษา ที่มีผลการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อให้บุคคลและสังคมได้รับการพัฒนาไปสู่คุณภาพตามเป้าหมายการจัดการศึกษาจึงต้องเปลี่ยนไปให้สอดคล้องกับสภาพสังคมเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงต้องพัฒนาคุณภาพการศึกษาในด้านด้านหลักสูตร ด้านกระบวนการเรียนการสอน ด้านครูและบุคลากรทางการศึกษา ด้านกระบวนการบริหารจัดการ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวดที่ 6 กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพไว้อย่าง ชัดเจน ในการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ โดยหน่วยงาน ต้นสังกัดและสถานศึกษาจะต้องจัดระบบประกันคุณภาพภายใน และประเมินคุณภาพภายในสถาบันศึกษาทุกปี พร้อมทั้งให้มีการประเมินคุณภาพภายนอก โดยองค์กรประกันคุณภาพ

* รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการฯ สถาบันวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

การศึกษาที่เป็นองค์กรมหาชนในสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อย 1 ครั้ง ทุก 5 ปี ทำให้หน่วยงานที่มีสถานศึกษาในสังกัดทุกแห่งเกิดการตื่นตัวกันขนานใหญ่ และการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาไว้เพื่อให้สถานศึกษาสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องว่าผู้เรียนทุกคนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างเต็มศักยภาพ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีหลักการสำคัญ 3 ประการ (ธเนศ ขำเกิด, 2543 : 75) คือ

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหน้าโดยเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา

2. การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ไม่ใช่กิจกรรมที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษา แต่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานโดยปกติของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา โดยมีการวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจนทำตามแผนตรวจสอบประเมินผล และปรับปรุงพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีความโปร่งใสและมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

3. การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษา โดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชนเขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานที่กำกับดูแล เข้ามามีส่วนร่วม ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพ การดำเนินการทั้ง 3 ประการนี้ ก็เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษามีมาตรฐานในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคมในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วนี้ และการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นวิธีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจะต้องให้บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาได้ช่วยกันคิดวางแผนช่วยกันตรวจสอบการดำเนินงานและช่วยกันปรับปรุงข้อบกพร่องให้เป็นงานปกติและทำเป็นประจำทุกวัน

ห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับการกำหนดให้เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะต้องได้รับการประกันคุณภาพ และปัจจัยที่จะส่งผลให้การศึกษาที่มีคุณภาพ ก็คือ หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และกระบวนการบริหารจัดการ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดจะต้องมีคุณภาพ เพราะห้องสมุด มีความสำคัญต่อการเรียน การสอน การวิจัย ตลอดจนการสร้างสรรค์สร้างขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้งยังต้องเป็นดัชนีบ่งชี้ที่สำคัญถึงมาตรฐานของการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้นห้องสมุดที่ดีที่มีคุณภาพควรมีการจัดบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้อย่างกว้างขวาง ผู้ใช้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และสามารถให้ห้องสมุดในการเพิ่มพูนความรู้และตลอดจนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี

ด้วยเหตุนี้ ห้องสมุด คือ ตัวบ่งชี้ศักยภาพของสถาบันการศึกษา ซึ่งเปรียบเสมือนหัวใจของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และห้องสมุดเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยส่งเสริมให้

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งห้องสมุดสัมฤทธิ์ผล ช่วยให้การเรียนการสอนของสถาบัน มีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้ประกอบการที่มีอยู่ในห้องสมุด ได้รับการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่และคุ้มค่า ทั้งนี้ ห้องสมุดจะต้องสามารถให้บริการได้หลายประเภทพร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในจำนวนที่เพียงพอ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยพร้อมที่จะให้บริการอย่างทันทั่วถึงด้วย

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดว่าควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อให้การดำเนินงานในห้องสมุดมีมาตรฐาน มีคุณภาพและศักยภาพในการให้บริการ บรรลุตามวัตถุประสงค์และนโยบายของสถาบัน นอกจากนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้หลักการประกันคุณภาพ สามารถดำเนินงานในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพและเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางการปฏิบัติงานโดยการนำหลักการประกันคุณภาพมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีระบบแบบแผน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปฏิบัติการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
3. เพื่อศึกษาแนวทางการใช้หลักการประกันคุณภาพมาใช้ในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประกันคุณภาพ หมายถึง ระบบที่สร้างความมั่นใจ ความพึงพอใจต่อสังคม ผู้ปกครอง ลูกจ้างว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ และผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
2. ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล หมายถึง สถาบันวิทยบริการ ห้องสมุดคณะ และห้องสมุดวิทยาเขตที่สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
3. การบริหารงานห้องสมุด หมายถึง การดำเนินงานของห้องสมุด ประกอบด้วย งานเทคนิคและงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ และมีส่วนประกอบในการดำเนินงาน คือ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และหมายรวมถึงสิ่งอันก่อประโยชน์ต่อการส่งเสริมการดำเนินงาน ในห้องสมุดให้บรรลุเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

4. ผู้บริหารห้องสมุด หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่วางแผน ดูแลควบคุมการดำเนินงานของห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการห้องสมุด หัวหน้าห้องสมุด หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าบรรณารักษ์

5. ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด ประกอบด้วย บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน และทราบแนวทางในการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลระดับปฏิบัติด้านกิจกรรม 5 ส มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และเกณฑ์การตรวจสอบและประเมิน คุณภาพการศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย 9 องค์ประกอบของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research Method) ผู้วิจัยนำเสนอสาระการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะห้องสมุดของสถาบันเทคโนโลยีในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 26 แห่ง ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้บริหารห้องสมุด และผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ยกเว้นห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากใช้ห้องสมุดร่วมกับห้องสมุดคณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร กลุ่มประชากรประกอบด้วย สถาบันวิทยบริการห้องสมุดคณะและห้องสมุดวิทยาเขต

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ตัวแปรตาม คือ ระบบเสริม คือ กิจกรรม 5 ส และการประเมินตนเอง SAR และระบบหลัก คือ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

สมมติฐานของการวิจัย

การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลแตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน มีทั้งแบบให้เลือกตอบและแบบประมาณค่า 5 ระดับ

การสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การประกันคุณภาพจากรายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ตำรา บทความวารสาร และจากฐานข้อมูลต่างๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อกำหนดเป็นข้อคำถามในการวิจัย
2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณา ตรวจสอบแก้ไขจากผู้อำนวยการ สถาบันวิทยบริการแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสถาบันวิทยบริการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 20 คน เพื่อหาความเที่ยง (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามไปยังห้องสมุดคณะและห้องสมุดวิทยาเขตทั้งทางไปรษณีย์และส่งด้วยตนเอง ในส่วนของสถาบันวิทยบริการและห้องสมุดคณะ 11 แห่ง ในศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลผู้วิจัยทำการแจกและเก็บด้วยตนเอง ส่วนห้องสมุดวิทยาเขต 14 แห่ง ดำเนินการแจกและให้ส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ภายในวันที่ 15 สิงหาคม 2546 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) และนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (X) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี สังกัดห้องสมุดวิทยาเขตมากที่สุด ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดเคยได้รับการศึกษา/ฝึกอบรมหรือมีประสบการณ์ด้านการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุด
2. การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลระดับปฏิบัติทั้ง 3 ด้าน คือ

2.1 ด้านกิจกรรม 5 ส พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลระดับปฏิบัติด้านกิจกรรม 5 ส โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับปฏิบัติด้านกิจกรรม 5 ส อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง ข้อที่อยู่ในระดับมาก 5 ข้อแรก คือ มีการประกาศนโยบาย 5 ส อย่างเป็นทางการ การอธิบายอย่างชัดเจนถึงนโยบายการนำ 5 ส มาพัฒนานุเคราะห์ให้เกิดวินัยเพื่อผลดีต่างๆ จะเกิดตามมา มีคณะกรรมการ 5 ส เดินตรวจสภาพความเรียบร้อยทุกพื้นที่ที่มีประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการ 5 ส และมีการรณรงค์ทำความสะอาดครั้งใหญ่ (Big Cleaning Day) และมีการจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้บริหารและหัวหน้างานให้มีความรู้เรื่องกิจกรรม 5 ส และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ คือ มีการรณรงค์ให้เกิดแรงจูงใจทำกิจกรรม 5 ส อย่างต่อเนื่อง ประชุมจัดวางระบบการทำงานและตั้งมาตรฐาน 5 ส จัดเยี่ยมชมหน่วยงานที่เป็นตัวอย่างในการทำ 5 ส อย่างได้ผลดี จัดนิทรรศการ 5 ส เพื่อกระตุ้นบรรยากาศของความร่วมมือร่วมใจและมีการจัดสัปดาห์รณรงค์ 5 ส

2.2 ด้านระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลระดับปฏิบัติด้านระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับปฏิบัติด้านระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง ระดับมาก 5 ข้อแรก คือ องค์กรมีการจัดทำระบบบริหารคุณภาพเป็นเอกสารนำไปปฏิบัติ รักษาไว้และปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ผู้บริหารระดับสูงแสดงหลักฐาน ความมุ่งมั่นในการพัฒนาและการนำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และมีการกำหนดนโยบายคุณภาพวัตถุประสงค์และจัดทำคู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด ในมาตรฐานสากล ผู้บริหารระดับสูงสร้างความมั่นใจว่าข้อกำหนดของผู้ใช้บริการได้รับการพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็น เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการทำให้เป็นไปตามข้อกำหนดของผู้ใช้บริการและมีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นไปตามข้อกำหนดและอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการวางแผนและควบคุมการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์

2.3 ด้านเกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย 9 เกณฑ์ พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีระดับปฏิบัติการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในด้านเกณฑ์ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนงาน สนับสนุนการเรียนการสอน กิจกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ การเงินและงบประมาณ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และในด้านเกณฑ์ งานวิจัยสถาบันการบริการทางวิชาการแก่หน่วยงาน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงาน ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน

3.1 การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีระดับ
ปฏิบัติด้านกิจกรรม 5 ส พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดระดับปฏิบัติด้านกิจกรรม 5 ส
โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีระดับปฏิบัติด้าน
กิจกรรม 5 ส ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นในเรื่องของการประชุม
พนักงานระดับหัวหน้างาน ชี้แจงแผนงาน โครงการ 5 ส และดำเนินการแบ่งเขตความรับผิดชอบ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

3.2 การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีระดับ
ปฏิบัติด้านระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้
บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีระดับปฏิบัติด้านระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000
โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยี
ราชมงคล มีระดับปฏิบัติด้านระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

3.3 การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีระดับ
ปฏิบัติด้านเกณฑ์การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย
เกณฑ์ที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนงาน พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
มีระดับปฏิบัติด้านเกณฑ์การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย
เกณฑ์ที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยี
ราชมงคล มีระดับปฏิบัติด้านเกณฑ์การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของ
ทบวงมหาวิทยาลัย เกณฑ์ที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีระดับ
ปฏิบัติด้านเกณฑ์การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย
เกณฑ์ที่ 2 การเรียนการสอน พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดระดับปฏิบัติ ด้านเกณฑ์
การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย เกณฑ์ที่ 2 การเรียน
การสอน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีระดับปฏิบัติด้าน
เกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย เกณฑ์ที่ 2

ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.9 การใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ระดับปฏิบัติด้านเกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย เกณฑ์ที่ 7 การบริหารจัดการ พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดระดับปฏิบัติด้านเกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย เกณฑ์ที่ 7 การบริหารจัดการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีระดับปฏิบัติ ด้านเกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย เกณฑ์ที่ 7 การบริหารจัดการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.10 การใช้หลักการประกันคุณภาพการศึกษาในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ระดับปฏิบัติด้านเกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย เกณฑ์ที่ 8 การเงินและงบประมาณ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีระดับปฏิบัติด้าน เกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย เกณฑ์ที่ 8 การเงินและงบประมาณ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.11 การใช้หลักการประกันคุณภาพการศึกษาในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลระดับปฏิบัติด้านเกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย เกณฑ์ที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีระดับปฏิบัติด้านเกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย เกณฑ์ที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมีการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ระดับปฏิบัติในด้านเกณฑ์การตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา (SAR) ของทบวงมหาวิทยาลัย เกณฑ์ที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการนำหลักการประกันคุณภาพมาใช้ในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการนำหลักการประกันคุณภาพมาใช้ในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการนำหลักการประกันคุณภาพมาใช้ในการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยระดับมาก 5 ข้อแรก คือ การ

ประกันคุณภาพในหน่วยงานจะเกิดขึ้นได้ ต้องขึ้นอยู่กับความยินยอมพร้อมใจของประชากรในสถาบันเป็นสำคัญ การพัฒนาระบบและกลไกภายในสถาบันเป็นสิ่งจำเป็นก่อนน่านโยบายการประกันคุณภาพมาสู่การปฏิบัติ ประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ และความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องการประกันคุณภาพของผู้บริหารหน่วยงาน การดำเนินงานของทบวงมหาวิทยาลัยในการจัดให้มีกลไกการติดตาม ตรวจสอบระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เพื่อนำผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพมาใช้ประกอบ การพิจารณาจัดสรรงบประมาณประจำปีต่อไปตามความเหมาะสมและหน่วยงานได้มีการจัดประชุมชี้แจงให้ฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงานได้รับทราบถึงนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันฯ อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

5. ปัญหาและอุปสรรคการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรคการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรคการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลางและระดับน้อย ข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ภาระงานในห้องสมุดมีปริมาณมาก ไม่ได้รับการศึกษา / การฝึกอบรมหรือประสบการณ์เกี่ยวกับหลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุด ระบบการบริหารงานภายในไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้หลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุด ขาดความรู้และความเข้าใจในหลักการประกันคุณภาพ และขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการนำหลักการประกันคุณภาพมาใช้ในการบริหารงานห้องสมุด มีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย คือ ขาดความร่วมมือของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพของห้องสมุดและไม่ให้ความสำคัญกับหลักการประกันคุณภาพในการบริหารงานห้องสมุด

6. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

6.1 ควรมีการศึกษาการประเมินผลการใช้หลักการประกันคุณภาพหลังจากผ่านการรับรองแล้ว

6.2 ควรมีการศึกษาการใช้หลักการประกันคุณภาพในงานบริการของห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลอย่างต่อเนื่อง

6.3 ควรศึกษาการรับรู้สารนิเทศเพื่อนำมาจัดทำหลักการประกันคุณภาพของสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

6.4 ควรศึกษาการเปรียบเทียบห้องสมุดคณะกับห้องสมุดวิทยาเขตในการนำหลักการประกันคุณภาพ เข้ามาดำเนินงาน

6.5 ควรวิเคราะห์เนื้อหาเอกสารการประเมินตนเอง (SAR) ของห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ “การประกันคุณภาพการศึกษา อีกหนึ่งความก้าวหน้าของกระทรวงศึกษาธิการ” มติชน 25, 8743 (15 กุมภาพันธ์ 2545), : 5.
- ชนินทร ขมจินดา. การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. “การประกันคุณภาพการศึกษา : ดัชนีประกันคุณภาพ แบบรายงานการศึกษาตนเอง และคู่มือการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา” รายงานการสัมมนาทางวิชาการ. (กรกฎาคม), 2539.
- ประคอง กรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. ปทุมธานี : บริษัท ศูนย์หนังสือ ดร.สง่า จำกัด, 2538
- ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์. “กระบวนการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทย” วารสารสุขโขทัยธรรมาธิราช 15, 3 (กันยายน-ธันวาคม 2545) : 112-113
- สมหวัง พริยานุวัฒน์, “นโยบายการประกันคุณภาพระดับบัณฑิตศึกษาของสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา” ในรายงานสรุปผลสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร 29 พฤศจิกายน 2544.
- สามารถ หงษ์วิไล. “เคล็ดลับ 19 ประการสู่องค์กรคุณภาพ” For Quality, 4, 20 (กรกฎาคม - สิงหาคม, 2540) : 43-44.
- สุวิมล ธนะผลเลิศ. “การประกันคุณภาพกับห้องสมุดอุดมศึกษา” ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 16, 1 (มกราคม-มีนาคม, 2543) : 11-15.
- อุทุมพร จามรมาน. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย. (เอกสารประกอบการสัมมนา). กรุงเทพฯ : มปท, 2541.
- Quality Assurance agency for higher education. Higher Quality. The Bulletin of the Quality Assurance Agency for higher education, Vol 1 No. 3, 1998.
- Lewin, K. The Conceptual presentation and the measurement of psychologist. Durham, North Carolina : Duke University Press, 1938.
- Villemaire, Lorry. “Quality Assurance Mode Easy,” Dissertation Abstracts International. 01, 02 (June, 1998) : 49.
- Willbron, W. Global Management of Quality Assurance Systems. Singapore : McGraw-Hill, 1995.

ดรรชนีวารสารไทย ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

พรรณดาว รัตชะถาวร

บทความนี้กล่าวถึงความเป็นมาของการจัดทำดรรชนีวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาเหตุของการรวบรวมบรรณานุกรมของบทความภาษาไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่นำมาจัดทำเป็นดรรชนีวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วัตถุประสงค์ ผลการดำเนินงาน ลักษณะของฐานข้อมูลดรรชนีวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งได้ยกตัวอย่างการแสดงผลทางจอภาพ ส่วนตอนท้ายของบทความนี้เป็นการแสดงความคิดเห็นของผู้เขียนที่มีต่อการพัฒนางานดิจิทัลในห้องสมุดสมัยใหม่ โดยเน้นประโยชน์ของผู้ใช้เป็นสำคัญ

The Thai Periodical Index on Science and Technology

Phandao Ratchatavorn

This article informs the background of the The Thai Periodical Index on Science and Technology, reasons to collect Thai science and technology articles into the index, objectives, and work results. The author also presents the characteristics of this database on the Internet, such as the methods of searching and the output that will be shown. In summary, the author presents the discussion that involves the development of work in the digital environment in libraries.

บรรณนิเวศสารสนเทศไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

พรรณดาว รัตชะการ *

ความเป็นมา

ในปัจจุบันมีข้อมูลข่าวสารในสาขาวิชาการต่างๆ มากมาย โดยเฉพาะสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงและเกิดสิ่งใหม่ในโลกอยู่ตลอดเวลาและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น จึงมีการผลิตสื่อด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ (Printed formats) ที่ตีพิมพ์ในวารสาร (Periodicals) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics formats) ที่นำเสนอบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) นับเป็นสื่อที่ค่อนข้างเป็นปัจจุบัน ส่วนใหญ่จะเป็นบทความที่ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการแล้ว จึงเป็นที่ยอมรับได้ว่าเป็นความรู้ที่มีคุณภาพ

ในการรวบรวมบทความของแต่ละห้องสมุดจากวารสาร เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดนั้นว่ายังมีข้อจำกัดและมีการซ้ำซ้อนกันอยู่บ้างดังนั้น สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.) กรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ในฐานะที่เป็นศูนย์ประสานงานสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้ตระหนักถึงความสำคัญของความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานในคณะอนุกรรมการศูนย์ประสานงานสารนิเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ศปว) ในระบบสารนิเทศแห่งชาติ (Thai National Information System - THAI NATIS) จึงได้ร่วมกันจัดทำโครงการในการจัดทำบรรณนิเวศสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (The Thai Periodical Index on Science and Technology) ขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - ไอซีที (Information and Communications Technology - ICT) ที่มีการบริหารจัดการข้อมูลที่ทันสมัยและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับมาใช้ด้วยความร่วมมือกันของหน่วยงานใน ศปว

รายชื่อหน่วยงานใน ศปว แบ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารนิเทศจากภาครัฐและเอกชน 16 หน่วยงาน และจากสมาคมวิชาชีพเฉพาะ 2 หน่วยงาน ดังนี้

หน่วยงานที่ให้บริการสารนิเทศจากภาครัฐและภาคเอกชน รวม 16 หน่วยงาน แบ่งเป็น 4 กลุ่มคือ

1. ส่วนราชการมีฐานะเป็นกรม มี 1 หน่วยงานดังนี้
อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี
 - ศูนย์ข้อสนเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
2. กลุ่มสถาบันอุดมศึกษา มี 4 หน่วยงานดังนี้
 - ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* บรรณารักษ์ 6 ว สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
 - สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. หน่วยงานในสังกัดกระทรวงต่างๆ มี 9 หน่วยงานดังนี้
- กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 - สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
 - สำนักงานเลขานุการกรม สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
 - ศูนย์บริการเอกสารการวิจัยแห่งประเทศไทย
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย กระทรวงพลังงาน
 - กลุ่มสถิติและข้อมูลพลังงาน กองแผนงาน
กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ศูนย์สารสนเทศ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงอุตสาหกรรม
 - กลุ่มห้องสมุดและสารสนเทศ ศูนย์สนเทศมาตรฐาน
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
 - ห้องสมุดสำนักพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและผู้ประกอบการ
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงพาณิชย์
 - ศูนย์ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา กองส่งเสริมและพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญา
กรมทรัพย์สินทางปัญญา
4. หน่วยงานภาคเอกชน มี 2 หน่วยงานดังนี้
- ศูนย์สารสนเทศทางเทคโนโลยี สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
 - ศูนย์สารสนเทศ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
สมาคมวิชาชีพเฉพาะ มี 2 หน่วยงานดังนี้
 - สมาคมวิทยาศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์
 - วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์

วัตถุประสงค์

ดร.ชนิวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์หลายประการดังนี้

- เป็นผลงานร่วมของหน่วยงานใน ศปว. เพื่อรวมบทบรรณานุกรมของบทความภาษาไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจากวารสารต่างๆ ที่ห้องสมุดหน่วยงานใน ศปว. มีให้บริการให้อยู่ในแหล่งสืบค้นเพื่อความรู้ได้จากที่เดียว (One stop shop)

- เป็นการใช้ทรัพยากรวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร่วมกัน (Sharing resources) ของข่ายงานใน ศปว และผู้ใช้ห้องสมุด
- เป็นการตอบสนองนโยบายการศึกษาทั้งในระบบการศึกษาและนอกระบบการศึกษาที่ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong education) ต่อสาธารณะ
- ก่อให้เกิดศักยภาพในการให้บริการทรัพยากรวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของห้องสมุดข่ายงานใน ศปว ให้กว้างขวางยิ่งขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไม่จำกัดเวลาและไร้เขตแดนทางภูมิศาสตร์พร้อมทั้งไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้ในการเข้าถึงบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเวลาเดียวกัน
- เป็นข้อมูลประกอบในการใช้งบประมาณ เพื่อจัดหารวสารร่วมกันของข่ายงานใน ศปว ในลักษณะภาคีต่อไปโดยลดการจัดหารวสารซ้ำซ้อนและประหยัดงบประมาณการจัดหารวสารร่วมกัน

ผลการดำเนินงาน

ในการดำเนินงานตามโครงการจัดทำทรัพยากรวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตั้งแต่ พ.ศ. 2539 ได้จัดทำสิ่งพิมพ์ “ทรัพยากรวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี” แล้วเป็นจำนวน 10 ฉบับ คือ

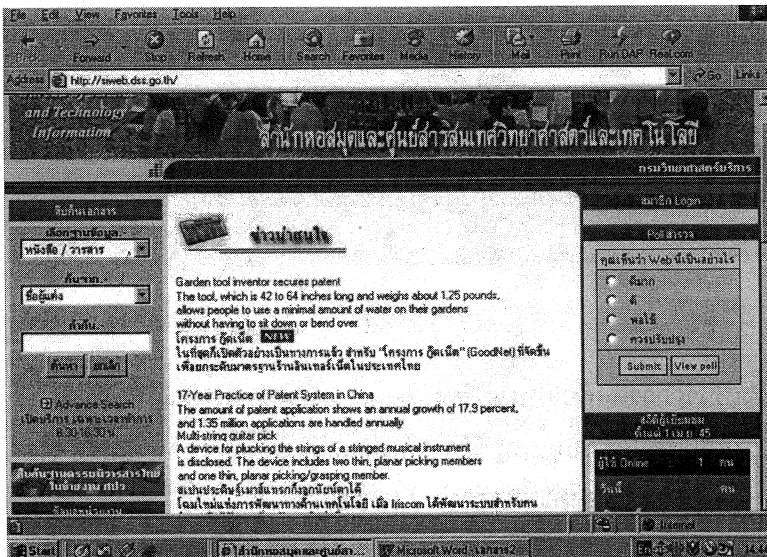
1. ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2540) รวม 977 บทความ ที่ตีพิมพ์ ในวารสาร 171 รายชื่อ
2. ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2540) รวม 396บทความ ที่ตีพิมพ์ ในวารสาร 77 รายชื่อ
3. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2541) รวม 615 บทความ ที่ตีพิมพ์ ในวารสาร 73 รายชื่อ
4. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2541) รวม 811 บทความ ที่ตีพิมพ์ ในวารสาร 75 รายชื่อ
5. ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2542) รวม 1,297 บทความ ที่ตีพิมพ์ ในวารสาร 119 รายชื่อ
6. ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2542) รวม 1,042 บทความ ที่ตีพิมพ์ ในวารสาร 105 รายชื่อ
7. ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2543) รวม 1,056 บทความ ที่ตีพิมพ์ ในวารสาร 132 รายชื่อ
8. ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2543) รวม 1,124 บทความ ที่ตีพิมพ์ ในวารสาร 142 รายชื่อ
9. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2544) รวม 1,048 บทความ ที่ตีพิมพ์ ในวารสาร 110 รายชื่อ
10. ฉบับที่ 10 นี้เป็นฉบับรวรวารสารตั้งแต่ ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2544) และปีที่ 6 ฉบับที่ 1 - 2 (พ.ศ. 2545) รวม 1,200 บทความ ที่ตีพิมพ์ ในวารสาร 114 รายชื่อ

ผู้เขียนได้เริ่มขอให้มีหมายเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (International Standard Serial Number - ISSN) คือ 1513-4970 ในสิ่งพิมพ์ทรัพยากรวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตั้งแต่ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2542) เมื่อเริ่มเข้าร่วมดำเนินงาน ในฐานะผู้ช่วยบรรณาธิการ

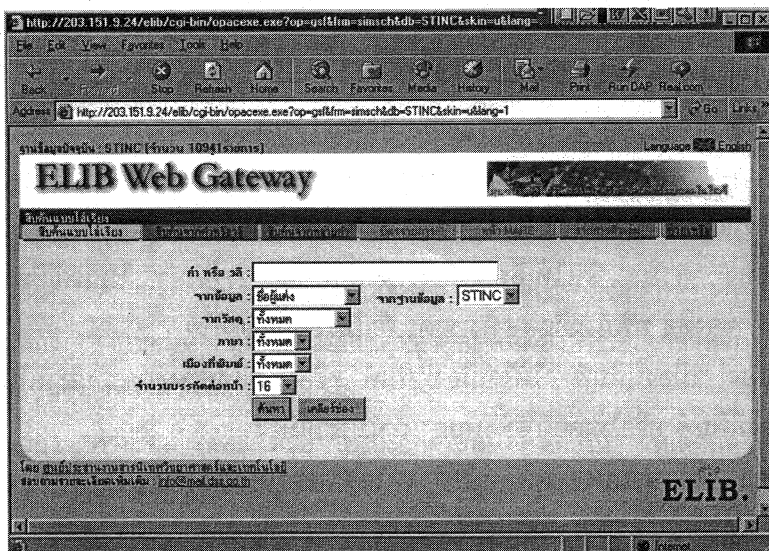
อนึ่ง ในการดำเนินงานตามโครงการจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของทรัพยากรวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแล้วด้วย E-library software ตั้งแต่ฉบับที่ 10 เป็นต้นไป ฐานข้อมูลทรัพยากรวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปัจจุบันมีจำนวนมากกว่าหมื่นรายการ

การจัดทำฐานข้อมูลดรรชนีวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้หน่วยงานใน ศปว สามารถบันทึกข้อมูลบรรณานุกรมของบทความฯ ให้เป็นปัจจุบัน (Update) ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ด้วยตนเองโดยใช้รหัสการเข้าถึง (Password)

ในส่วนของผู้ใช้ห้องสมุดบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถสืบค้นฐานข้อมูลดรรชนีวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยไม่เสียค่าสมาชิกหรือค่าบอกรับฐานข้อมูลฯ ดังกล่าวแต่อย่างใด ได้ที่ <http://203.151.9.24/elib> โดยในช่อง OP AC ให้ผู้ใช้คลิกที่ Elib Web Gateway หรือเข้าไปได้อีกที่ที่ <http://siweb.dss.go.th/> จะปรากฏดังภาพที่ 1

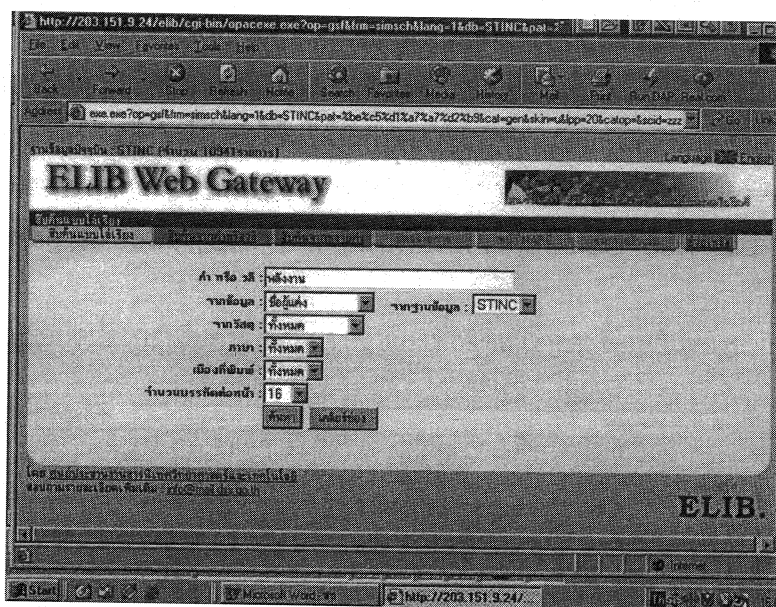


ภาพที่ 1 จากภาพที่ 1 เมื่อคลิกที่ “สืบค้นฐานดรรชนีวารสารไทยในข่ายงาน ศปว” แล้วจะปรากฏดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2

วิธีการสืบค้น 3 วิธี

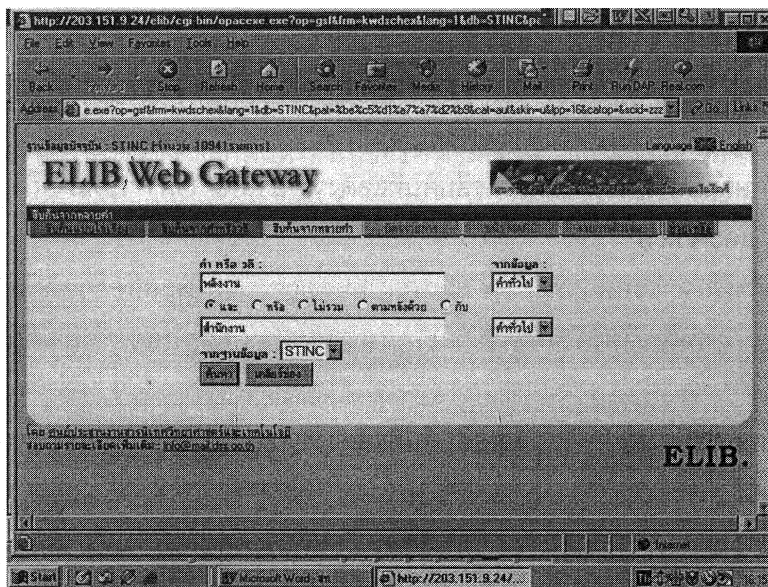


ภาพที่ 3

วิธีที่หนึ่งเป็นวิธีการสืบค้นแบบไล่เรียง (Browse Search) จากภาพที่ 2 เลือกการสืบค้นแบบไล่เรียง จะเป็นการสืบค้นข้อมูลโดยวิธีการค้นหาแบบเรียงตามพจนานุกรม โดยป้อนข้อมูลที่ต้องการสืบค้นหาตามลักษณะของคำที่ต้องการ ดังภาพที่ 3

1. ในช่อง “คำ หรือ วลี” ให้ป้อนคำ หรือวลีที่ต้องการค้นหา
2. ในช่อง “จากข้อมูล” ให้เลือกขอบเขตของข้อมูลที่ต้องการค้นหา เช่นชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ชื่อผู้แต่ง เป็นต้น
3. ในช่อง “จากฐานข้อมูล” ให้เลือกฐานข้อมูล(กำหนดโดยห้องสมุด) ที่จะทำการค้นหา ในที่นี้เป็นฐานข้อมูล STINC
4. ในช่อง “จากวัสดุ” ให้ชนิดของสื่อที่ต้องการค้นหา ในกรณีที่ทราบชนิดของสื่อบันทึก (เช่น เทป หรือหนังสือ เป็นต้น) ในกรณีที่ทราบชนิดของสื่อบันทึก หรือให้เลือก “ทั้งหมด” ในกรณีที่ไมระบุชนิดสื่อ
5. ในช่อง “ภาษา” ให้เลือกภาษาของสื่อที่ต้องการค้นหา ในกรณีที่ทราบชนิดของภาษาของสื่อ หรือให้เลือก “ทั้งหมด” ถ้าไม่ระบุภาษาที่ใช้
6. ในช่อง “เมืองที่พิมพ์” ให้ใส่เมืองที่พิมพ์ หรือผลิตสื่อที่ต้องการค้นหา ในกรณีที่ทราบเมืองที่พิมพ์ หรือให้เลือก “ทั้งหมด” ถ้าไม่ระบุเมือง
7. ในช่อง “จำนวนบรรทัดต่อหน้า” ให้ใส่จำนวนบรรทัดตามประสงค์ให้แสดงต่อหนึ่งหน้าจอ

8. ในปุ่ม “เคลียร์ช่อง” หากคลิกที่ปุ่ม “เคลียร์ช่อง” นี้ เพื่อเคลียร์ข้อมูลเก่า และปุ่ม “เคลียร์ช่อง” นี้ ยังพร้อมที่จะรับรายละเอียดข้อมูลทีประสงค์ค้นหาใหม่เพื่อสืบค้นในครั้งต่อไป
9. ในปุ่ม “ค้นหา” ให้คลิกที่ปุ่ม “ค้นหา” นี้เพื่อให้ระบบทำการสืบค้นและแสดงรายการสืบค้นทั้งหมด โดยการแสดงผลที่เกิดขึ้นจะเรียงตามลำดับตัวอักษร ผลจะแสดงคำที่ใกล้เคียงกับคำที่ต้องการออกมา ในกรณีที่ระบบค้นหาคำที่ระบุไม่พบ อนึ่ง ผู้ใช้จะเลือกดูรายการก่อนหน้านี้และรายการต่อไปได้ โดยคลิกผ่านปุ่มลูกศรด้านล่าง และผู้ใช้สามารถดูรายละเอียดเฉพาะในแต่ละรายการได้ โดยการคลิกผ่านชื่อในคอลัมน์รายการนั้น ในหน้าจอนี้จะมีช่องให้ผู้สืบค้นแบบไล่เรียงในครั้งถัดไปได้ทันที



ภาพที่ 4

วิธีที่สองเป็นวิธีการสืบค้นจากหลายคำ (Expert Search) เป็นการสืบค้นจากคำ หรือวลี หลายคำ โดยการใช้คำเชื่อม (และ หรือ ไม่รวม ตามหลังด้วย กับ) เพื่อจำกัดเขตข้อมูลการค้นหาให้ละเอียดมากขึ้น ดังภาพที่ 4

1. ในช่อง “คำ หรือ วลี” แรก ให้ป้อนคำ หรือวลีแรกที่ต้องการค้นหา
2. ในช่อง “จากข้อมูล” ให้เลือกขอบเขตของข้อมูลที่ต้องการค้นหาสำหรับคำ หรือวลีแรก เช่นชื่อชื่อเรื่อง หัวเรื่อง และผู้แต่ง เป็นต้น
3. ในช่อง “คำเชื่อม (และ หรือ ไม่รวม ตามหลังด้วย กับ)” ให้เลือกคำเชื่อมที่จะใช้ในการเชื่อมคำ หรือวลี
4. ในช่อง “คำ หรือ วลี” ที่สอง ให้ป้อนคำ หรือวลีที่สองที่ต้องการค้นหา

5. ในช่อง “จากข้อมูล” ให้เลือกขอบเขตของข้อมูลที่ต้องการค้นหาสำหรับคำ หรือวลีที่สอง เช่น ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง และผู้แต่ง เป็นต้น
6. ในช่องจาก “ฐานข้อมูล” ให้เลือกชนิดของฐานข้อมูล(กำหนดโดยห้องสมุด) ที่ จะทำการค้นหา ในที่นี้คือ STINC
7. ในปุ่ม “ค้นหา” ให้คลิกที่ปุ่ม “ค้นหา” เพื่อสืบค้นและแสดงรายการสืบค้นทั้งหมด ทำให้ผู้ใช้ทราบว่าพบคำหรือวลีทั้งสองเชื่อมกันด้วยคำเชื่อมที่เลือกหรือไม่ หากผลการสืบค้น ข้อมูลพบข้อมูลก็จะแสดงรายการคำที่ปรากฏ โดยแสดงตารางจำนวนระเบียบ (จำนวนครั้งที่ค้นหาแล้วเกี่ยวกับข้อมูลโดยตรง) และแสดงตารางจำนวนครั้งที่ปรากฏตามการ ค้นหาโดย หัวเรื่อง ผู้แต่ง และชื่อเรื่อง ทั้งระเบียบ (จำนวนครั้งที่ทั้งหมดที่ค้นหา)

คำเชื่อมและวิธีการใช้งาน

-และ เมื่อใช้ “และ” ระบบจะทำการค้นหาระเบียนที่มีคำหรือวลีทั้งสองปรากฏอยู่ด้วยกัน ซึ่งอาจจะปรากฏอยู่ในเขตข้อมูลเดียวกัน หรือต่างเขตข้อมูลกันก็ได้

(“และ” มีสัญลักษณ์เป็น & เช่น ในผลการสืบค้นที่แสดงว่า นาน & เวลา จะหมายถึงผลการสืบค้น จากคำว่า นาน และ เวลา)

-หรือ เมื่อใช้ “หรือ” ระบบจะทำการค้นหาระเบียนที่อย่างน้อยประกอบด้วยคำใดคำหนึ่งหรือ วลีใดวลีหนึ่ง จากคำหรือวลีทั้งสองที่ผู้ใช้ระบุไว้ ซึ่งอาจจะปรากฏอยู่ในเขตข้อมูลเดียวกันหรือต่าง เขตข้อมูลกันก็ได้

(“หรือ” มีสัญลักษณ์เป็น + เช่น ในผลการสืบค้นที่แสดงว่า นาน + เวลา จะหมายถึงผลการสืบค้น จากคำว่า นาน หรือ เวลา)

-ไม่รวม เมื่อใช้ “ไม่รวม” ระบบจะทำการค้นหาระเบียนที่ประกอบด้วยคำหรือวลีที่ผู้ใช้ระบุไว้เป็น คำหรือวลีแรก และไม่มีคำหรือวลีที่สองอยู่ภายในเขตข้อมูลใดๆ

(“ไม่รวม” มีสัญลักษณ์เป็น - เช่น ในผลการสืบค้นที่แสดงว่า นาน - เวลา จะหมายถึงผลการ สืบค้นจากคำว่า นาน ไม่รวม เวลา)

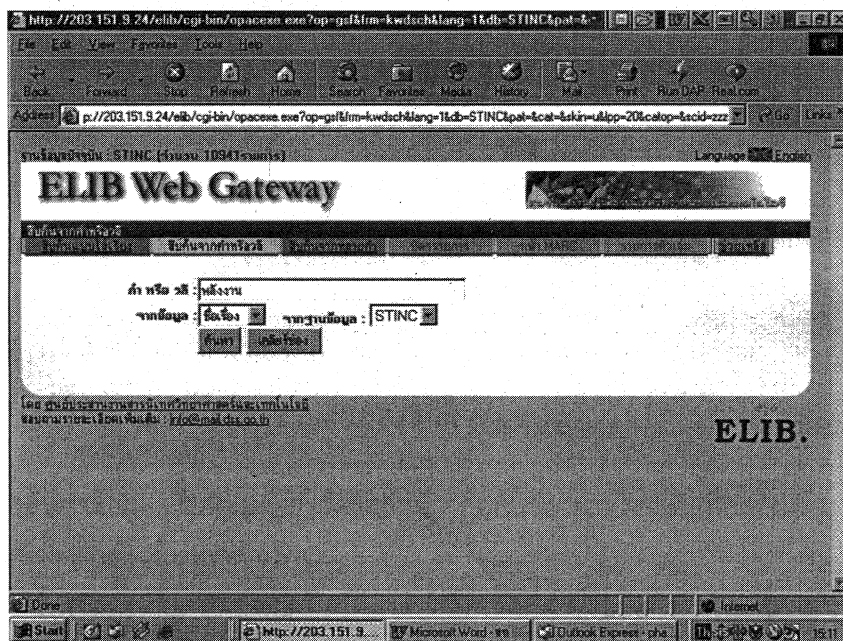
-ตามหลังด้วย เมื่อใช้ “ตามหลังด้วย” ระบบจะทำการค้นหาระเบียนที่ประกอบด้วยคำหรือวลีทั้ง สองนั้นปรากฏอยู่ติดกัน และต้องอยู่ในเขตข้อมูลเดียวกัน โดยที่คำหรือวลีแรกจะต้องอยู่หน้าคำหรือ วลีที่สอง

(“ตามหลังด้วย” มีสัญลักษณ์เป็น ^ เช่น ในผลการสืบค้นที่แสดงว่า นาน ^ เวลา จะหมายถึงผล การสืบค้นจากคำว่า นาน ตามหลังด้วย เวลา)

-กับ เมื่อใช้ “กับ” ระบบจะทำการค้นหาระเบียนที่ประกอบด้วยคำหรือข้อความทั้งสองปรากฏ อยู่ในเขตข้อมูลเดียวกัน แต่คำหรือข้อความนั้นไม่จำเป็นต้องอยู่ติดกัน (“กับ” มีสัญลักษณ์เป็น ~ เช่น ในผลการสืบค้นที่แสดงว่า นาน ~ เวลาจะหมายถึงผลการสืบค้นจากคำว่า นาน กับ เวลา)

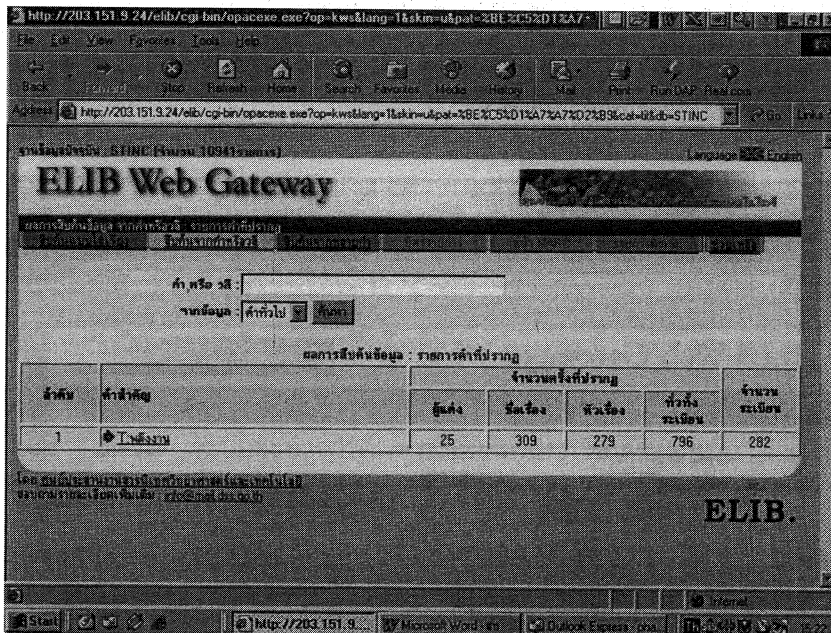
1. ป้อนคำ หรือวลีที่ต้องการค้นหาลงในช่อง “คำ หรือ วลี” แรก
2. เลือกขอบเขตของข้อมูลที่ต้องการค้นหาสำหรับคำ หรือวลีแรก เช่นชื่อผู้แต่ง หัวเรื่อง ชื่อเรื่อง เป็นต้น
3. เลือกคำเชื่อมที่จะใช้ในการเชื่อมคำ หรือวลี
4. ป้อนคำ หรือวลีที่ต้องการค้นหาลงในช่อง “คำ หรือ วลี” ที่สอง
5. เลือกขอบเขตของข้อมูลที่ต้องการค้นหาสำหรับคำ หรือวลีที่สอง เช่นชื่อผู้แต่ง หัวเรื่อง ชื่อเรื่อง เป็นต้น
6. เลือกฐานข้อมูลที่จะทำการค้นหา (ชนิดของฐานข้อมูล จะถูกกำหนดโดยห้องสมุด)
7. หลังจากนั้นคลิกที่ปุ่ม “ค้นหา” เพื่อทำการสืบค้น

วิธีที่สามเป็นวิธีการสืบค้นจากคำหรือวลี (Keyword Search) เป็นการสืบค้น โดยผู้ใช้สามารถป้อนคำหรือวลีใดที่ต้องการค้นหาลงในช่อง “คำหรือวลี” แล้วจึงเลือกชนิดของข้อมูลให้ตรงกับลักษณะของคำที่ต้องการค้นหาดังภาพที่ 5

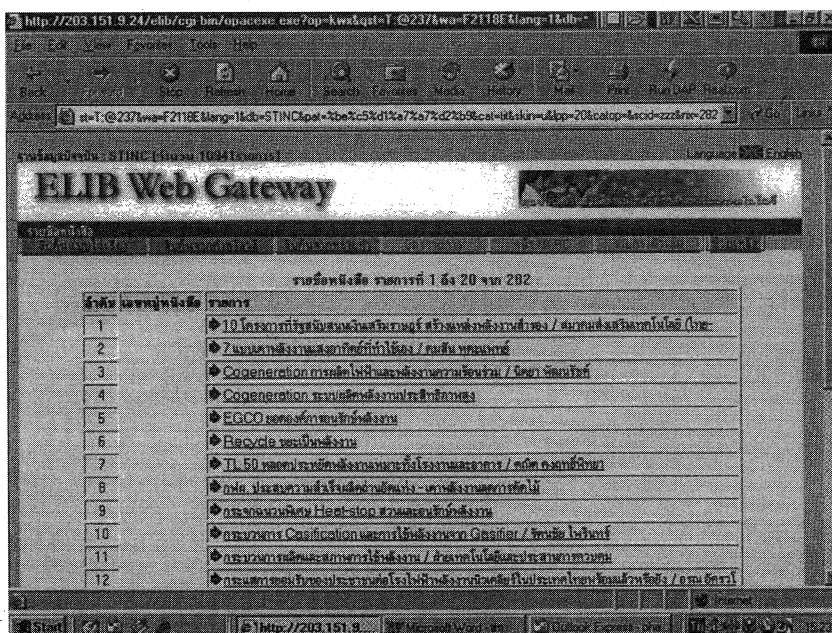


ภาพที่ 5

1. ในช่อง “คำหรือวลี” ให้ป้อนคำหรือวลีใดๆ ที่ต้องการค้นหา
2. ในช่อง “จากข้อมูล” ให้เลือกชนิดของข้อมูลให้ตรงกับลักษณะของคำ ซึ่งอาจเป็น ชื่อ ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง หรือหัวเรื่อง เป็นต้น
3. ในช่อง “ฐานข้อมูล” ให้เลือกชนิดของฐานข้อมูลที่จะทำการค้นหา (ถูกกำหนดโดยห้องสมุด) ในที่นี่เป็นฐานข้อมูล STINC เพื่อทำการเคลียร์ข้อมูลเก่าทั้งหมดและพร้อมที่จะรับรายละเอียดข้อมูลที่ต้องกาค้นหาใหม่เพื่อสืบค้นครั้งต่อไป
4. ในปุ่ม “เคลียร์ช่อง” ให้คลิกปุ่ม “เคลียร์ช่อง” เพื่อเคลียร์ข้อมูลเก่าและพร้อมที่จะรับข้อมูลที่จะค้นหาใหม่เพื่อสืบค้นครั้งต่อไป
5. ในปุ่ม “ค้นหา” ให้คลิกปุ่ม “ค้นหา” เพื่อค้นหาข้อมูลและแสดงรายการสืบค้นทั้งหมด ถ้าพบข้อมูล จะแสดงจำนวนข้อมูลที่พบ ตามภาพที่ 6



ภาพที่ 6



ภาพที่ 7

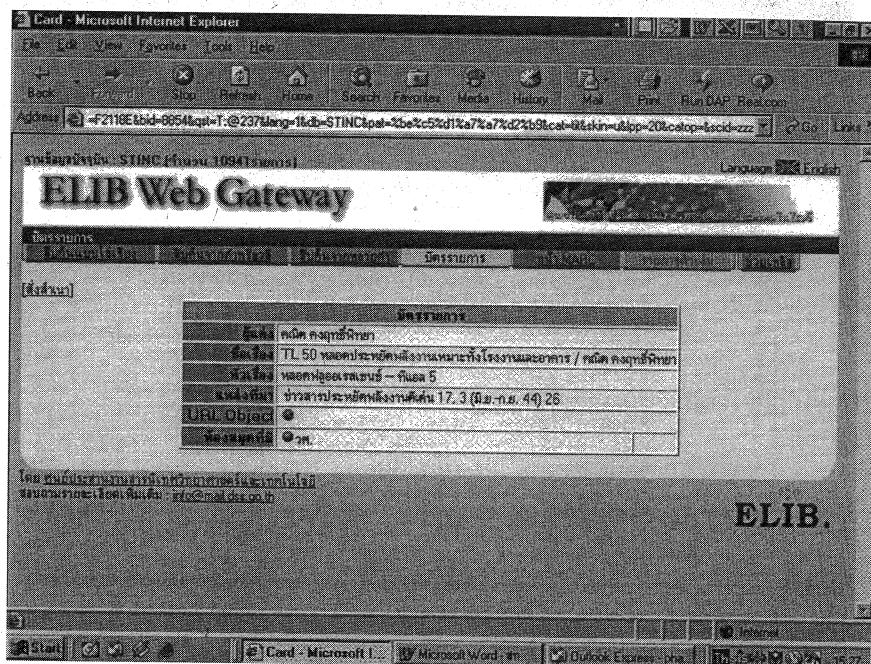
***หากเลือกคลิกที่ลำดับที่ 7 ของระเบียบจะปรากฏเป็นบัตรรายการตามภาพที่ 8

หากไม่พบข้อมูล จะแสดงข้อความว่า “ไม่ปรากฏรายการที่สืบค้น” หากพบข้อมูลจะแสดงจะแสดงรายการคำที่ปรากฏ โดยแสดงจำนวนระเบียบ(จำนวนครั้งที่ค้นหาแล้วเกี่ยวกับข้อมูลโดยตรง) และแสดงตารางจำนวนครั้งที่ปรากฏตามการค้นหาโดย หัวเรื่องชื่อเรื่อง และผู้แต่ง ทั้งระเบียบ(จำนวนครั้งที่ค้นหา)

หากผู้ใช้ค้นหาคำมากกว่าหนึ่งคำโดยใช้หน้าผลการสืบค้นจากคำหรือวลีเป็นหน้าในการสืบค้น คำหรือวลีที่ค้นจะปรากฏต่อท้ายในผลการสืบค้นก็นำคำที่สืบค้นแล้วมาจำกัดเขตข้อมูลในการสืบค้นได้ ซึ่งวิธีการค้นหาแบบนี้เป็นเช่นเดียวกับการสืบค้นจากหลายคำ

ในหน้าจอนี้ จะมีช่องให้ผู้ใช้สืบค้นจากคำหรือวลี โดยนำคำที่เคยค้นหาแล้วมาเป็นส่วนหนึ่งในการค้นหาข้อมูลครั้งต่อไปด้วย โดยคลิกที่ “สืบค้นจากคำหรือวลี” อีกครั้งหนึ่ง เพื่อกลับไปยังหน้าสู่หน้าจอการสืบค้นจากคำหรือวลี

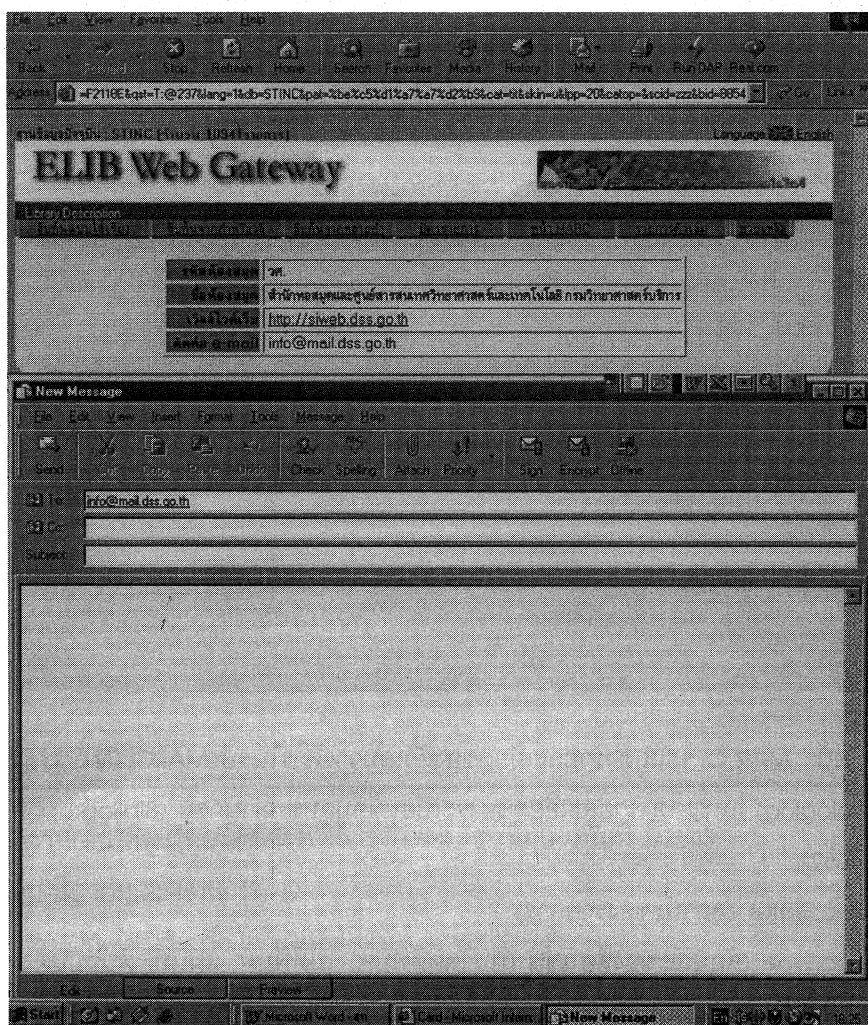
ผู้ใช้ดูรายละเอียดของข้อมูลที่พบได้โดยการคลิกที่คำหรือข้อความในรายการผลการสืบค้นตามภาพที่ 6 เมื่อคลิกที่ “พลังงาน” ในช่องคำสำคัญจะปรากฏจำนวนระเบียบทั้งหมดของรายชื่อตามภาพที่ 7



ภาพที่ 8

ในหน้าบัตรรายการ จะแสดงรายละเอียดของข้อมูลเอกสารเช่น วารสาร ในรูปของบัตรรายการ และคำที่สืบค้นจะปรากฏสีแดงที่ตัวอักษรในบัตรรายการเช่นปรากฏในตำแหน่งใดก็ตามในชื่อเรื่องก็จะปรากฏสีแดงให้เห็นชัด

***หากคลิกที่ชื่อย่อของห้องสมุดของช่อง "ห้องสมุดที่มี" ในที่นี้คลิกที่วศ. จะปรากฏรายละเอียดของห้องสมุด วศ. (กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ตามภาพที่ 9



ตามภาพที่ 9 ***หากคลิกที่ info@mail.dss.go.th จะสามารถส่ง e-mail ได้ตอบได้ดังภาพที่ 10

ภาพที่ 10

บทสรุป

แม้การจัดทำดรรชนีวารสารไทยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจะเป็นเพียงบริการส่วนหนึ่งของการนำเสนอสารนิเทศทั้งในรูปสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด และเพื่อการเข้าถึงสารนิเทศที่หลากหลาย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาผสมผสาน แต่ความสำเร็จมิได้อยู่เพียงการนำเสนอสารนิเทศดังกล่าวหรือการนำเทคโนโลยีบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มศักยภาพของการให้บริการเท่านั้น หากขึ้นอยู่กับที่ผู้ใช้ได้เข้าถึงสารนิเทศเหล่านั้นแล้วนำไปใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ได้ต่างหาก และแนวโน้มของห้องสมุดสมัยใหม่ก็คือการแปลงข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ในรูปแบบต่างๆ มาจัดเก็บในแบบดิจิทัล (Digital) รวมทั้งขยายขอบเขตในการเข้าถึงสื่อต่างๆ เช่น อักษร ภาพ เสียงและวีดิทัศน์ที่มีการจัดทำออกมาในแบบดิจิทัล เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลต่างๆ จากฐานข้อมูลที่จัดเก็บไว้

บรรณานุกรม

1. สรุปผลงานเด่น กรมวิทยาศาสตร์บริการ ในรอบ 3 เดือน ฉบับที่ 1/2543
มกราคม-มีนาคม 2543 น. 18 -19
2. URL: <http://siweb.dss.go.th> (December 4, 2003)
3. URL: <http://23.151.9.24/elib> (December 4, 2003)

อัตราค่าโฆษณา วารสารห้องสมุด

วารสารวิชาการรายสามเดือน ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมเผยแพร่ความรู้ ความคิด ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์
สารนิเทศศาสตร์ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (จัดพิมพ์ส่งให้สมาชิกทั่วประเทศ)

ประเภท I ปกหลังเดิมหน้า 4 สี

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1. 4 ฉบับ (1 ปี) | = 20,000 บาท |
| 2. 2 ฉบับ (ครึ่งปี) | = 10,000 บาท |
| 3. 1 ฉบับ | = 6,000 บาท |

ประเภท II ด้านในปกหลังเดิมหน้า

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1. 4 ฉบับ (1 ปี) | = 16,000 บาท |
| 2. 2 ฉบับ (ครึ่งปี) | = 8,000 บาท |
| 3. 1 ฉบับ | = 4,000 บาท |

ประเภท III หน้าในเล่ม (เนื้อใน)

- | | |
|---------------------|-------------|
| 1. 4 ฉบับ (1 ปี) | = 5,000 บาท |
| 2. 2 ฉบับ (ครึ่งปี) | = 2,500 บาท |
| 3. 1 ฉบับ | = 1,300 บาท |

ข้าพเจ้าขอโฆษณาประเภท (กี่ฉบับ).....อัตรา.....บาท

พร้อมนี้ได้แนบเงินสด / ตัวแลกเงิน / ธนาณัติ จำนวน.....บาท

ตัวอักษร (.....)

สถานที่ติดต่อ.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....

ใบสมัครสมาชิก สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ใบพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

1. ชื่อ (นาย, นาง, นางสาว).....นามสกุล.....
Name (Mr., Mrs, Miss).....Surname.....

2. เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

3. วุฒิการศึกษา

ชื่อวุฒิ	วิชาเอก	สถาบัน	พ.ศ. ที่จบ
อนุปริญญา.....			
ปริญญาตรี.....			
ปริญญาโท.....			
ปริญญาเอก.....			
อื่นๆ (โปรดระบุ).....			

4. ตำแหน่งปัจจุบัน.....

5. ตำแหน่งวิชาการ (ถ้ามี).....

6. ตำแหน่งบริหาร (ถ้ามี).....

7. สถานที่ทำงาน ชื่อหน่วยงาน.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....

E-mail.....

8. ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....

9. ความเชี่ยวชาญ/ชำนาญการ.....

10. ประสบการณ์ในการทำงานและผลงาน.....

11. ประเภทของสมาชิก (โปรดกาเครื่องหมาย 3 หน้ารายการที่ท่านสมัคร)

☐ สามัญ (โปรดใส่เครื่องหมายหน้ารายการที่ท่านสมัคร)

☐ บุคคลตลอดชีพ 1,530 บาท

☐ บุคคลรายปี ปีละ 280 บาท

☐ นิติบุคคล ปีละ 530 บาท

☐ วิสามัญบุคคลรายปี ปีละ 230 บาท

หมายเหตุ รวมนับรวมอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าเป็นสมาชิกแล้ว

12. สมาชิกชมรม ขอสมัครเป็นสมาชิกชมรมต่อไปนี้ (โปรดระบุเพียงชมรมเดียว)

ในกรณีที่ท่านต้องการสมัครเป็นสมาชิกชมรมมากกว่า 1 ชมรม

สมาชิกตลอดชีพต้องเสียค่าสมัครเพิ่มขึ้นชมรมละ 300 บาท สมาชิกรายปีเสียเพิ่มชมรมละ 30 บาท ยกเว้น ชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา เลือกเป็นชมรมที่ 2 สมาชิกรายปี 62.50 บาทต่อปี, ตลอดชีพ 375 บาท

- | | |
|--|----------------|
| ☐ ชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมห้องสมุดเฉพาะ | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมห้องสมุดเพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมเพื่อหอสมุดแห่งชาติ | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์ | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศนานาชาติ | อันดับที่..... |
| ☐ ชมรมห้องสมุดสถาบันเอกชน | อันดับที่..... |

13. สิ่งที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก

1. วารสาร "ห้องสมุด" ปีละ 4 ฉบับ
2. ข่าวสมาคม เดือนละ 1 ฉบับ
3. สมาชิกสามัญมีสิทธิเลือกตั้งและสมัครเข้ารับการเลือกตั้งเป็นกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

สมาชิกรายปีสิ้นสุดสมาชิกภาพ ณ วันที่ 31 ธันวาคม ทุกปี

ข้าพเจ้ายินดีปฏิบัติตามข้อบังคับและยินดีร่วมกิจกรรมของสมาคมห้องสมุดฯ

ลงนาม.....ผู้สมัคร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเหตุ การส่งเงิน ฐานนิติ สิ่งจ่าย ปณ. คลองจั่น กรุงเทพฯ 10240

ในนาม นางวรรธน์ ศรีน้ำเงิน สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

สำหรับนายทะเบียน

ได้รับอนุมัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

ในการประชุมครั้งที่...../25.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงนาม.....

นายทะเบียน

ใบสมัครสมาชิกวารสารห้องสมุด

เป็นเวลา 1 ปี (4 ฉบับ) ในราคา 250 บาท เล่มปลีกฉบับละ 60 บาท
ค่าจัดส่งทางไปรษณีย์ 10 บาท

เริ่มตั้งแต่วันที่.....เดือน.....ปี.....

ชื่อ ☐ นางสาว ☐ นาง ☐ นาย

.....

อาชีพ.....

ที่ทำงาน.....

.....โทร.....

ที่บ้าน.....

.....โทร.....

สถานที่จัดส่ง ☐ บ้าน ☐ ที่ทำงาน

ลายเซ็น.....

☐ เงินสด ☐ ธนาณัติ หรือ ☐ เช็คไปรษณีย์ สั่งจ่าย ปณ. คลองจั่น

ในนาม **วรรณ ศรีน้ำเงิน**

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 คลองจั่น บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. (02) 734-8022-3 โทรสาร (02) 734-8024

หมายเหตุ สมาชิกผู้ใดไม่ได้รับวารสารห้องสมุด

โปรดแจ้ง คุณวรรณ ศรีน้ำเงิน บรรณารักษ์ผู้พิมพ์โฆษณา
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เป็นลายลักษณ์อักษร

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 คลองจั่น บางกะปิ กทม. 10240

โทร. (02) 734-8022-3 โทรสาร (02) 734-8024

- | | |
|-------------|--|
| ให้บริการ | <ul style="list-style-type: none">- ให้คำปรึกษาในการจัดตั้งห้องสมุด- ออกแบบแปลนห้องสมุด- จัดหาวัสดุ / อุปกรณ์ห้องสมุด- จัดหาครุภัณฑ์ให้เหมาะสมกับห้องสมุด- จัดทำบัตรรายการ ครบชุด- รับปรึกษาปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงานห้องสมุด- เป็นศูนย์กลางการรับและบริจาคหนังสือ |
| จำหน่าย | ครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ ทุกประการในห้องสมุดที่ได้มาตรฐาน
พร้อมด้วยคุณภาพดีเยี่ยม ในราคายุติธรรม
เงินสดลดเปอร์เซ็นต์ |
| สมาชิกสมาคม | โปรดรีบสมัครเป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
ตั้งแต่วันนี้ และท่านจะได้รับวารสารห้องสมุด ข่าวสมาคม
และข่าวสารต่างๆ จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ |

สนใจใช้บริการ โปรดติดต่อโดยตรง
ตามที่อยู่และโทรศัพท์ข้างต้น

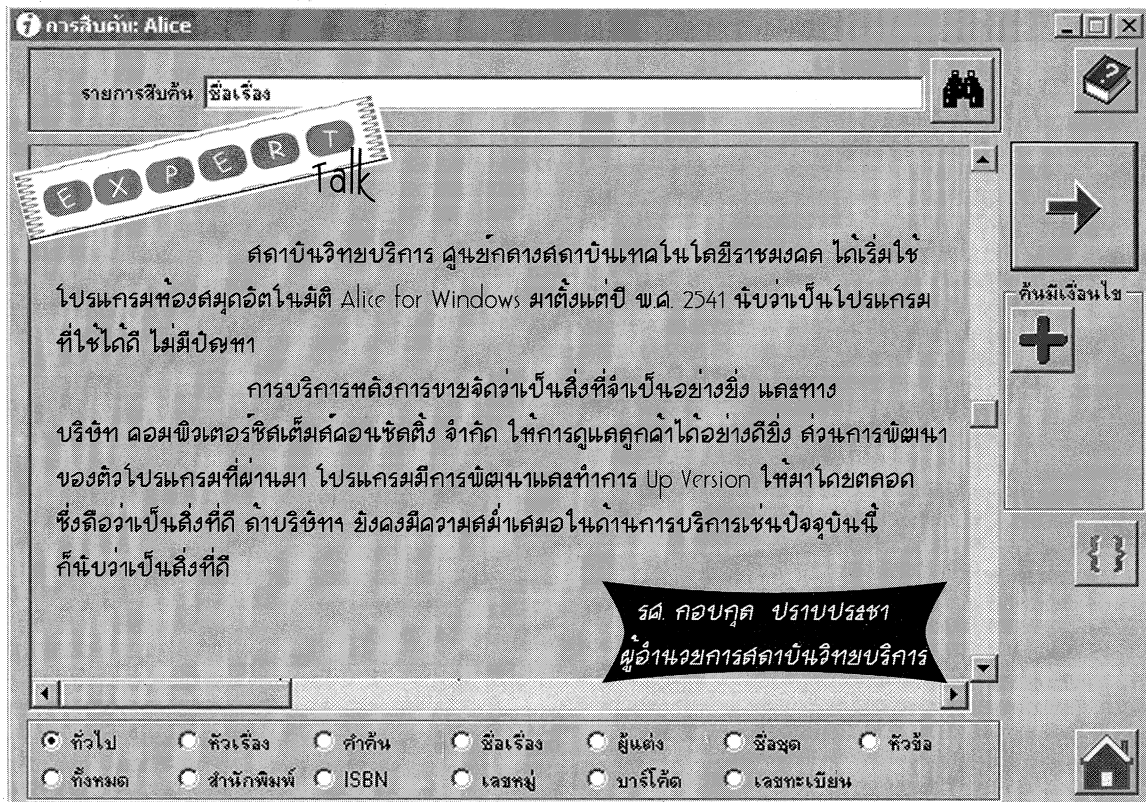


Computer Systems Consulting Co.,Ltd.

700/66 Regent Srinakarin Tower, Soi Prajit, Srinakarin Road, Suanluang, Bangkok, Thailand 10250

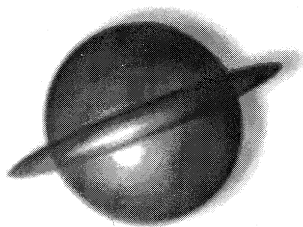
700/66 อาคารเรจินต์ศรีนครินทร์ ซอยประจักษ์ ถนนศรีนครินทร์ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

Tel: (662)722-8440-2 Fax: (662)722-8442



Alice for Windows

โปรแกรมของชุดอัตโนมัติ



ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา

สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี

สถาบันราชภัฏนครราชสีมา

สถาบันอื่นๆ

สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร

สถาบันราชภัฏอุดรธานี

สถาบันราชภัฏจลลบุรี

สถาบันราชภัฏสงขลา

ขยายตลาดในพหุบรรณารูปอัตโนมัติ

LOOK UP

