วารสารห้องสมุด
T.L.A. BULLETIN

ISSN 0857-0086

ปีที่ 50 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2549

เสริมการเรียนและจินตนาการ
Edutainment

ห้องแสดงครุภัณฑ์ห้องสมุด
Library Show Room
SET Corner
SET

วารสารห้องสมุด | T.L.A. Bulletin

ปีที่ 50 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2549

ISSN 0857-0086

วารสารวิชาการรายหกเดือนของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

วัตถุประสงค์

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

กำหนดออก

ปีละ 2 ฉบับ (มกราคม - มิถุนายน, กรกฎาคม - ธันวาคม) ISSN 0857-0086

อัตราค่าสมาชิก (ปี 2549)

จำหน่ายปลีกฉบับละ 125 บาท สมาชิกรายปี ปีละ 250 บาท ให้เปล่าสำหรับสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ติดต่อขอรับและสมัครเป็นสมาชิกได้ที่

- **นางสุวดี วิเชษฐ์พันธุ์** สำนักงานสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

สมาชิกและผู้สนใจต้องการเผยแพร่ความรู้หรือแสดงความคิดเห็น โปรดส่งเรื่องไปที่

- **นางกิ่งแก้ว อ่วมศรี** สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล
  พุทธมณฑลสาย 4 ศาลายา นครปฐม 73170
  โทร. (02) 800-2680 ถึง 9 ต่อ 4218
  โทรสาร (02) 441-9580 E-mail : likam@mahidol.ac.th

วารสารห้องสมุดยินดีรับบทความจากผู้อ่านทุกท่าน โปรดส่งต้นฉบับพร้อมดิสเก็ตต์ หรือซีดีรอม

การส่งบทความตีพิมพ์โปรดแจ้งประวัติการศึกษา ตำแหน่ง หน้าที่การงานของผู้เขียน พร้อมทั้งชื่อตัว นามสกุล ชื่อบทความภาษาอังกฤษ บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และสถานที่ทำงาน หรือที่อยู่ที่ติดต่อได้ มีการอ้างอิงตามหลักวิชาการ บทความที่มีภาพประกอบ ขอให้ส่งภาพที่ชัดเจนมาด้วย และโปรดเก็บสำเนาต้นฉบับไว้ คณะผู้จัดทำจะไม่ส่งคืนต้นฉบับให้แก่ผู้เขียน

ข้อคิดเห็นที่ปรากฏในวารสารนี้ เป็นความคิดเห็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ซึ่งไม่จำเป็นต้องตรงกับความเห็นของสมาคมฯ และคณะผู้จัดทำ การนำบทความไปตีพิมพ์ต้องได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากบรรณาธิการ

ที่ปรึกษา
คณะกรรมการบริหาร
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

บรรณาธิการบริหาร
กิ่งแก้ว อ่วมศรี

กองบรรณาธิการ
พรรณดาว รัตชะถาวร
พัชรี ทับทิมเทศ
จิฤดี ปึงตระกูล

บรรณาธิการประจำฉบับ
กิ่งแก้ว อ่วมศรี

ออกแบบปก
กิ่งแก้ว อ่วมศรี

บรรณาธิการผู้พิมพ์โฆษณา
สุวดี วิเชษฐ์พันธุ์

สำนักงาน
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
1346 ถนนศรีบูรพา 9 แขวงคลองจั่น
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร. (02) 734-9022-3, (02) 736-7838
โทรสาร (02) 734-9021, (02) 736-7838

พิมพ์ที่
บริษัท เอส.พี.เอ็น. การพิมพ์ จำกัด
158/1 ม.13 ซ.ลาดพร้าว 80
ถนนลาดพร้าว แขวงวังทองหลาง
เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310
โทร. (02) 539-0704-6
โทรสาร (02) 530-1515

ประกาศ

ตั้งแต่ปี 2549 วารสารห้องสมุดเปลี่ยนกำหนดออก

จาก ราย 3 เดือน เป็น ราย 6 เดือน

ค่าสมาชิกวารสารรายปี เป็นเงิน 250 บาท รวมค่าจัดส่งทางไปรษณีย์

เล่มปลีกเล่มละ 125 บาท ค่าจัดส่งทางไปรษณีย์ 10 บาท

T.L.A. Bulletin ISSN 0857-0086

CONTENTS Volum 50 No. 1 January - June 2006

✎ Editorial A
Kingkaew Aumsri

✎ The Coeperation Between the Thai Library Association (TLA) and the Stock Exchange of Thailand (SET) to Set up "The Intellectual Development Library" in the Honour of H.R.H. Princess Mahachakri Sirindhorn. 1
Suchit Suvaphab

✎ The Hand Over Ceremony of "The Intellectual Development Library" under The Thai Library Association and TLA : Open House Day 12
Kingkaew Aumsri

✎ Library Performance Indicators 28
Suwanna Thanapat

✎ How are Complaints Important ? ... How to Handle Them ? 40
Suphat Songsaengchan

✎ Know New Zealand Library : Petone Public Library 54
Sasipimol Prapinpongsakorn

✎ Subject Cataloging Manual : the Subdivision (part 6) Subdivision for the Topic on Music 63
Yukol Sinjermsiri

✎ Member Applications of Thai Library Association. 79

✎ Member Applications of T.L.A. Bulletin. 81

✎ Advertisement Rates. 82

วารสารห้องสมุด ISSN 0857-0086

สารบัญ

ปีที่ 50 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2549

✎ **บทบรรณาธิการ** ก
กิ่งแก้ว อ่วมศรี

✎ **ความร่วมมือระหว่าง "สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ" และ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในการจัดทำ "ห้องสมุดเสริมปัญญา" เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี** 1
สุจิตร สุวภาพ

✎ **พิธีส่งมอบห้องสมุดเสริมปัญญา สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ และงาน TLA : Open House Day** 12
กิ่งแก้ว อ่วมศรี

✎ **มาตรฐานตัวชี้วัด : กุญแจวัดค่าแห่งความสำเร็จของงานห้องสมุด** 28
สุวรรณา ธนพัฒน์

✎ **ข้อร้องเรียนนั้นสำคัญไฉน ... ทำอย่างไรกับข้อร้องเรียน** 40
สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์

✎ **มารู้จักห้องสมุดเมืองกีวี : ห้องสมุดประชาชนเพ็ทโทนี** 54
ศศิพิมล ประพินพงศกร

✎ **การใช้หัวเรื่องย่อย : ข้อควรระวัง (ตอนที่ 6) การใช้หัวเรื่องย่อยตามหลังหัวเรื่องด้านดนตรี** 63
ยุคล สินเจิมศิริ

✎ **ใบสมัครสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ** 79

✎ **ใบสมัครสมาชิกวารสารห้องสมุด** 81

✎ **อัตราโฆษณาในวารสารห้องสมุด** 82

บทบรรณาธิการ

"กว่าจะถึงวันนี้.....๕๒ ปี สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ" ฉายภาพให้เห็นชัดเจนในวันเสาร์ที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๔๙ วันที่สมาชิกสมาคมห้องสมุดมากรุ่นที่สุด นับแต่รุ่นก่อตั้งสมาคม (พ.ศ.๒๔๙๗) จนถึงรุ่นปัจจุบัน หลากหลายสถานภาพและตำแหน่ง เริ่มตั้งแต่นายกสมาคม และอดีตนายกสมาคมห้องสมุด (มาร่วมงานถึง ๓ รุ่น ๓ คน) กรรมการบริหารและอดีตกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุด ประธานชมรมในสังกัด และสมาชิกสมาคมห้องสมุด พร้อมด้วยทีมผู้บริหารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยการนำของ คุณกิตติรัตน์ ณ ระนอง รวมถึงแขกผู้มีเกียรติทั้งหลาย ได้มาร่วมงานใน พิธีส่งมอบ **"ห้องสมุดเสริมปัญญา" สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ และงาน TLA : Open House Day** กิจกรรมต่างๆ ในวันงานมีอะไรบ้าง บก.ได้รวบรวมเขียนมาฝากผู้อ่าน ติดตามอ่านได้ในบทความเรื่องที่ ๒ โดย **กิ่งแก้ว อ่วมศรี** และก่อนจะมาถึงวันนี้ มีที่มาที่ไปอย่างไร ต้องติดตามอ่านในบทความเรื่องแรก เรื่อง **"ความร่วมมือระหว่างสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในการจัดทำ 'ห้องสมุดเสริมปัญญา' เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ"** โดย **สุจิตร สุวภาพ** เรียบเรียงเนื้อเรื่องที่น่าสนใจมาให้อ่าน ยังมีภาพประกอบของห้องสมุดเสริมปัญญาอย่างครบถ้วนทั้ง ๔ ชั้น นำมาฝากสมาชิกได้ท่อง ชม บ้านหลังใหม่ของเราแบบเปิดบ้านทีเดียว ดังกับมาร่วมงานกับพวกเราในวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๔๙

ห้องสมุดไม่เพียงแต่จะมีภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องบริหารจัดการไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของห้องสมุดเท่านั้น แต่ต้องมีการประกันคุณภาพของห้องสมุดตามเกณฑ์มาตรฐานสากลด้วย บทความเรื่อง **"มาตรฐานตัวชี้วัด : กุญแจวัดค่าแห่งความสำเร็จของห้องสมุด"** โดย **สุวรรณา ธนพัฒน์** จะช่วยให้คำตอบและแนวทางในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดว่า จะทำได้อย่างไร เพื่อไปสู่จุดหมายการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของห้องสมุดตามมาตราตัวชี้วัดของ ISO 11620 นอกจากนี้พวกเราที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด หรือหน่วยงานที่เป็นการให้บริการต่อลูกค้า คงต้องให้ความสำคัญกับลูกค้า/ผู้รับบริการ สิ่งหนึ่งที่ต้องประสบคือ ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ จึงขอนำบทความเรื่อง **"ข้อร้องเรียนนั้นสำคัญไฉน.....ทำอย่างไรกับขอร้องเรียน"** โดย **สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์** จะให้รายละเอียดทุกแง่มุมเกี่ยวกับ **"ข้อร้องเรียน"** อาทิ ความหมาย แนวทางการจัดการ แนวทางกำหนดนโยบาย ขั้นตอนการร้องเรียน การตอบรับ การพิจารณา การแจ้งผล และการวิเคราะห์ เป็นต้น ผู้เขียนยัง

ฝาก URL ให้แก่ผู้สนใจสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ ทางกองบก. เราไม่ลืมที่จะนำชมเรื่องห้องสมุดประเภทต่างๆ มาฝากผู้อ่าน และในฉบับนี้เป็นเรื่องห้องสมุดประชาชน จากการไปดูงานห้องสมุดถึงประเทศนิวซีแลนด์ของ ศศิพิมล ประพินพงศกร ด้วยเรื่อง **"มารู้จักห้องสมุดกีวี : ห้องสมุดประชาชนเพ็ทโทนี"**

กอง บก. ยังคอยสดับรับฟังเสียงเรียกร้องจากบุคคลในแวดวงวิชาชีพและผู้สนใจ ล่าสุดบรรณารักษ์ฝ่ายวิเคราะห์หรือนักเอกสารสนเทศที่รับผิดชอบสื่อด้านดนตรี ได้สอบถามถึงหัวเรื่องย่อยทางด้านดนตรี ไม่มีมาฝากให้อ่านกันบ้างหรือ บก. ขอสนองตอบความต้องการด้วยเรื่อง **"การใช้หัวเรื่องย่อย : ข้อควรระวัง (ตอนที่ 6) การใช้หัวเรื่องย่อยตามหลังหัวเรื่องด้านดนตรี"** โดย ยุคล สินเจิมศิริ ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะที่มาจากประสบการณ์การปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์หลายแง่มุมมาฝากผู้ปฏิบัติงาน เช่น ควรกำหนดหัวเรื่องที่เฉพาะและตรงกับเนื้อหาของงานดนตรีให้มากที่สุดเป็นหัวเรื่องแรก และอาจเพิ่มหัวเรื่องอื่นที่เหมาะสม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาตามความจำเป็นเท่านั้น การแตกหัวเรื่องย่อยควรดูคำอธิบายการใช้ (Scope Note) สำหรับหัวเรื่องย่อยแต่ละตัวในรายการหัวเรื่องด้วย ว่าสามารถแบ่งย่อยต่อไปได้ เป็นต้น

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำหวังว่า ผู้อ่านทุกท่านคงได้รับประโยชน์ และความรู้จากบทความวารสารฉบับนี้ และท่านใดมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และเป็นไปในทางสร้างสรรค์ ขอเชิญร่วมแสดงความรู้และแสดงความคิดเห็นได้ที่บรรณาธิการ

กิ่งแก้ว อ่วมศรี
บรรณาธิการประจำฉบับ

ความร่วมมือระหว่างสมาคมห้องสมุดแหล่งประเทศไทยฯ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในการจัดทำ "ห้องสมุดเสริมปัญญา" เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

สุจิตร สุวภาพ

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ได้ร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดย นายกิตติรัตน์ ณ ระนองได้เล็งเห็นความสำคัญของห้องสมุดและบทบาทของสมาคมฯ ในการพัฒนาวิชาชีพ จึงได้ดำเนินการปรับปรุงอาคารสำนักงานสมาคมห้องสมุดฯ และที่สำคัญที่สุด คือ ได้จัดทำห้องสมุดเสริมปัญญาขึ้น โดยใช้วงเงิน 7,500,000 บาท ใช้เวลาช่วงปรับปรุงตั้งแต่ มกราคม 2549 เสร็จเรียบร้อยและเปิดทำการเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2549

The Cooperation Between the Thai Library Association (TLA) and the Stock Exchange of Thailand (SET) to set up "The Intellectual Development Library" in the Honour of H.R.H. Princess Mahachakri Sirindhorn

Suchit Suvaphab

The Thai Library Association (TLA) and The Stock Exchange of Thailand (SET) mutually give each cooperation. The President of SET, Mr. Kittirat Na Ranong has seen the importance of libraries and the TLA's role to be further developped ; therefore, a building of the office of TLA has been renovated. The most important thing is that "The Intellectual Development Library" was set up with 7,500,000 Bath from January 2006. Also, The Intellectual Development Library is open on May 27, 2006.

ความร่วมมือระหว่าง สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ และ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในการจัดทำ "ห้องสมุดเสริมปัญญา" เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

สุจิตร สุวภาพ *

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้รับอนุญาตเป็นทางราชการให้ก่อตั้งได้เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2497 ในระยะแรกได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเจ้าคุณญาณวโรดม และ ม.จ.ชัชชวลิต เกษมสันต์ ในการใช้ตึกอรทัยเทพกัญญา ของวัดบวรนิเวศวิหาร เป็นที่ตั้งสำนักงานสมาคมฯ ต่อมาสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ รับสมาคมฯ ให้อยู่ในพระอุปถัมภ์ของสมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าสิรินทร (พระอิสริยยศขณะนั้น) สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ รับไว้ในพระราชูปถัมภ์ เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2519 ปัจจุบันมีสำนักงานอยู่ ณ อาคารเลขที่ 1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 (ถนนศรีบูรพา 9) แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 เป็นอาคารขนาด 4 ชั้น มีพื้นที่ 99 ตารางวา ภายในอาคารมีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 400 ตรม.

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ดำเนินงานโดยคณะกรรมการบริหารจำนวน 25 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของสมาชิกสมาคมห้องสมุดฯ ทั่วประเทศ วาระคราวละ 2 ปี มีการประชุมคณะกรรมการบริหารทุกเดือน เพื่อกำหนดกิจกรรมของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ภายใต้

---

* รองผู้อำนวยการ โครงการพัฒนาความรู้ระดับอุดมศึกษา สถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

* กรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ประธานคนที่ ๑ แผนกประชาสัมพันธ์ และประธานคนที่ ๒ แผนกหาทุน

วัตถุประสงค์ของสมาคมฯ คือ เพื่อส่งเสริมความสามัคคีและเพื่อสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในระหว่างสมาชิก ส่งเสริมการศึกษาและเผยแพร่วิทยาการ ส่งเสริมสถาบันห้องสมุดทั่วประเทศ เพื่อให้เจริญวัฒนาถาวรยิ่งขึ้น การแลกเปลี่ยนความรู้ กับสมาคมห้องสมุดอื่นๆ ทั้งในและนอกประเทศ รักษาผลประโยชน์ของบรรณารักษ์และส่งเสริมฐานะของบรรณารักษ์เป็นที่มั่นคงเป็นแหล่งกลางสำหรับรับการสนับสนุนจากบุคคลหรือองค์การใดๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของสมาคม ให้ความคิดเห็นในการจัดห้องสมุดแก่บุคคลหรือนิติบุคคล หรือองค์การใดๆ ซึ่งประสงค์จะดำเนินการจัดตั้งห้องสมุด รวมทั้งจำหน่ายครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ห้องสมุด

จากพันธกิจของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ที่ได้ตระหนักถึงบทบาทในการสร้างและส่งเสริม เผยแพร่ แลกเปลี่ยน รักษาผลประโยชน์ของบรรณารักษ์ และสถาบันห้องสมุดทั่วประเทศ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการ สมาคมฯ จึงได้ออกแบบจัดทำโครงการห้องสมุดเสริมปัญญา เป็นห้องสมุดต้นแบบทั้งในด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ สื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักอย่างทั่วถึง โดยสะท้อนภาพลักษณ์ห้องสมุดสมัยใหม่ สำหรับการปฏิรูปการเรียนรู้ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว สามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง สามารถฝึกฝนและพัฒนาอาชีพ มีการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การแลกเปลี่ยนความรู้ในวิชาชีพและระหว่างวิชาชีพเพื่อพัฒนาวิชาชีพและพัฒนาสติปัญญา เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 มาตรา 6 ของเยาวชน ประชาชน ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสให้เป็นตลาดนัดทางปัญญาของชุมชน โดยมีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยให้ผู้สัญจรสามารถเห็นบรรยากาศภายในอาคาร

เนื่องจากรัฐบาลได้มีนโยบายการเปลี่ยนประเทศไปสู่ความมั่งคั่งยั่งยืนในทุกทาง สร้างโอกาสเพื่ออนาคต วางรากฐานใหม่ให้แก่ประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครอง โดยเน้นการคืนความเข้มแข็งสู่ท้องถิ่น คืนความสมบูรณ์ของดินและน้ำสู่ธรรมชาติ และกระจายอำนาจการตัดสินปัญหาให้แก่ชุมชน โดยให้ความสำคัญแก่การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมให้มีความสมดุลมากยิ่งขึ้น สร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ระบบเศรษฐกิจ ปฏิรูปการศึกษาเพื่อนำไปสู่สังคมเศรษฐกิจบนฐานความรู้โดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ นำประเทศไปสู่โครงสร้างที่มีความสมดุล มั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูปการศึกษาและกระบวนการเรียนการสอนทุกรูปแบบ สนับสนุนให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สร้างแหล่งบริการองค์ความรู้ให้กระจายไปทั่วภูมิภาคอย่างสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะและความต้องการเฉพาะของท้องถิ่น อาทิ ห้องสมุดสมัยใหม่ พิพิธภัณฑ์เพื่อการเรียนรู้แห่งชาติ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ ศูนย์พัฒนาด้านดนตรี ศิลปะ ศูนย์บำบัดและพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลออทิสติก และผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ เป็นต้น

ประจวบกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของเยาวชนให้ได้รับโอกาสทางการศึกษา โดยการสร้างแหล่งบริการองค์ความรู้ตามชุมชน สนับสนุน ส่งเสริม เผยแพร่วิทยาการและส่งเสริมสถาบันห้องสมุด จึงเห็นสมควรสนับสนุนโครงการห้องสมุดเสริมปัญญา ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เพื่อสร้างสังคมชุมชนคลองจั่น เป็นห้องสมุดชุมชนต้นแบบ ให้มีความพร้อมและความสามารถในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การฝึกอาชีพเพื่อพัฒนาเยาวชนและประชาชนให้มีความพร้อมและสมบูรณ์ต่อไป โดยสนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงอาคารทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งการจัดทำบรรยากาศให้เอื้ออำนวยการต่อศึกษา ค้นคว้า การส่งเสริมจินตนาการในการพัฒนาทั้งทางร่างกาย จิตใจ และเชาว์ปัญญา การจัดทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนระบบที่จำเป็นพื้นฐานในงานห้องสมุด รวมมูลค่า 7.5 ล้านบาท (เจ็ดล้านห้าแสนบาท)

วัตถุประสงค์ ในการจัดทำ “ห้องสมุดเสริมปัญญา” เพื่อให้เกิดประโยชน์ใช้สอยที่คุ้มค่าสอดคล้องกับความต้องการในการสร้างตลาดนัดทางปัญญา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 ส่งเสริมบทบาทสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ โดยการสนับสนุนการสร้างห้องสมุดชุมชนต้นแบบ ในการเป็นผู้นำและสร้างความความเปลี่ยนแปลงในวงการห้องสมุด โดยสร้างบรรยากาศและแรงจูงใจแห่งการเรียนรู้ในภาพลักษณ์ใหม่

2.2 สร้างห้องสมุดเสริมปัญญา ให้เป็นตลาดนัดทางปัญญา เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนความรู้ในวิชาชีพและระหว่างวิชาชีพ

2.3 ส่งเสริมและพัฒนาเยาวชนและชุมชน ผ่านกระบวนการเรียนรู้นอกห้องเรียน

2.4 สร้างวัฒนธรรมรักการอ่าน การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ตลอดจนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของเยาวชน นักเรียน นักศึกษา ประชาชน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ

การดำเนินการจัดทำห้องสมุดเสริมปัญญา มุ่งให้สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เป็นองค์กรที่เปิดตัวเชื่อมต่อในวงการห้องสมุดทั้งภาครัฐและเอกชน กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ได้แก่

- เยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา
- ประชาชนในชุมชนเคหะคลองจั่น และบริเวณใกล้เคียง
- ผู้สูงอายุ
- ต่อไปภายหน้า อาจพิจารณาให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตา

แนวคิดในการออกแบบ "ห้องสมุดเสริมปัญญา"

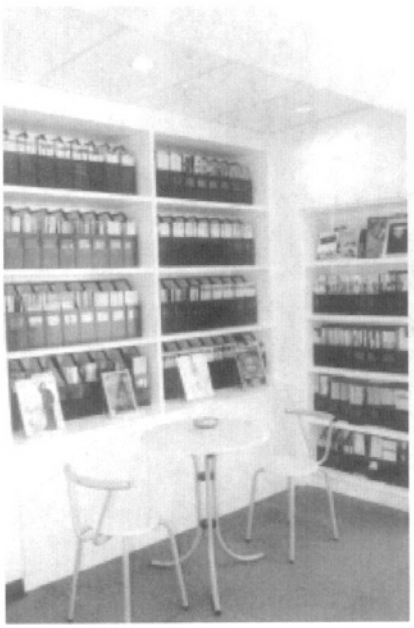
ปรับโฉมอาคารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ให้มีบรรยากาศเชิญชวนเข้าใช้มากขึ้น ทั้งนี้จัดให้อยู่ภายใต้แนวคิดหลัก สร้างความดึงดูดให้เข้าใช้บริการ ดังนี้

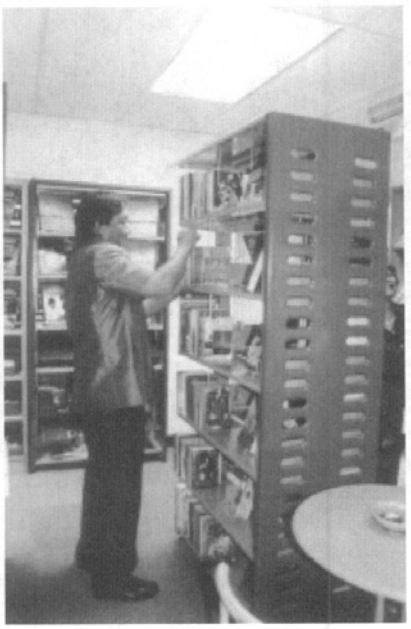
ชั้นที่ 1 Knowledge Management & Library : ห้องสมุด & การจัดการความรู้

จัดสร้างให้สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ในการติดต่อจัดซื้อ จัดหา วัสดุครุภัณฑ์ห้องสมุด จัดแสดงผลิตภัณฑ์ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ โดยการนำแสดงในรูปแบบทันสมัย สวยงาม สะท้อนความน่าเชื่อถือจากการใช้บริการ รวมถึงความสะดวกที่จูงใจผู้ใช้บริการ โดยจัดให้มีรายละเอียดดังนี้

- ห้องสมุดและแสดงสินค้า โต๊ะ ตู้ ชั้นหนังสือ เก้าอี้ เคาน์เตอร์
- ร้านสะดวกซื้อ
- โต๊ะ ที่นั่งผู้ใช้บริการ จำนวน 20 ที่นั่ง

ห้องแสดงครุภัณฑ์ห้องสมุด
(Library Show Room)



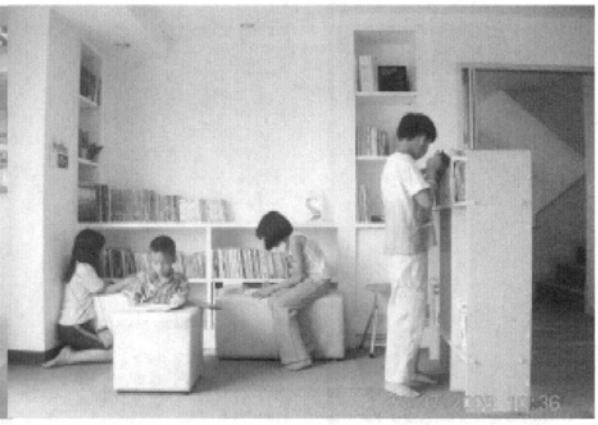


มุมความรู้ตลาดทุน (Set Corner) ที่ชั้น 1

พิธีมอบมุมความรู้ตลาดทุน (Set Corner)

ชั้น 2 Knowledge Adventure : ผจญภัยความรู้

เป็นห้องกิจกรรมสำหรับเด็ก เยาวชน สามารถแบ่งเป็นกิจกรรมแต่ละประเภทตามความสนใจและตามตารางกิจกรรมในแต่ละเดือน การจัดกิจกรรมต่างๆ มุมท่องโลกอินเทอร์เน็ต จำนวน 4 ชุด มุมดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกมส์ และมุมหมากรุก หมากล้อม จำนวน 3 ชุด โต๊ะ/ที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการ จำนวน 10 ที่นั่ง

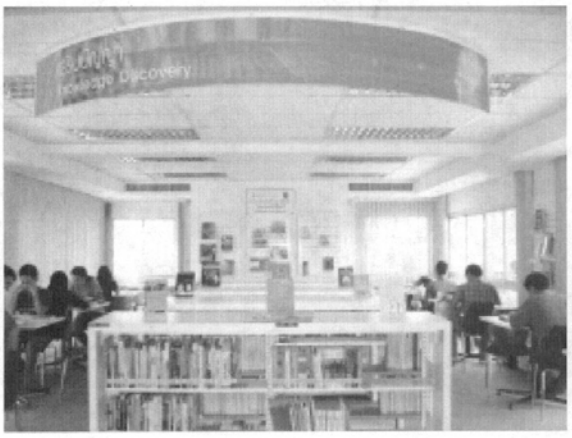


มุมหมากล้อมและมุมเสริมสร้างประสบการณ์ท่องโลก (Internet Café)

พิธีมอบจานดาวเทียม

ชั้นที่ 3 Knowledge Center : คลังความรู้

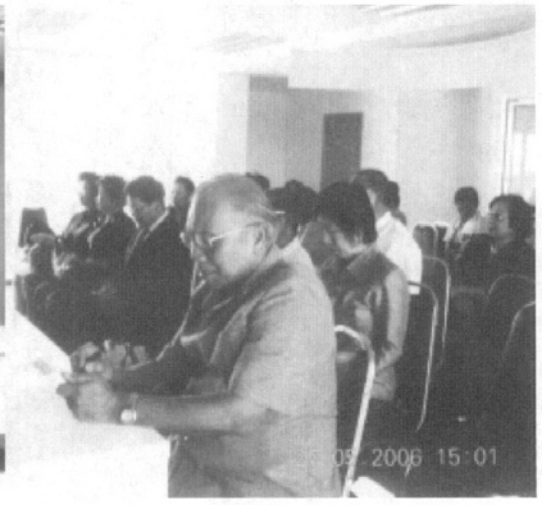
เป็นการนำเสนอทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดแสดงหนังสือตาม collection เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้ พร้อมระบบคอมพิวเตอร์อันทันสมัย สำหรับสืบค้นข้อมูล ประกอบด้วย ที่นั่งผู้ใช้บริการ จำนวน 45 ที่นั่ง จุดจัดแสดงหนังสือน่าสนใจ ชั้นหนังสือภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยจัดระบบหมวดหมู่แบบทศนิยมดิวอี้



ชั้นที่ 4 Knowledge Sharing : แลกเปลี่ยนความรู้

เป็นห้องอเนกประสงค์สามารถรองรับการใช้งานได้หลากหลาย ตามความต้องการ สามารถปรับเปลี่ยนเป็นห้องประชุม สัมมนา อบรม จุผู้เข้าอบรม 50 ที่นั่ง ซึ่งจะจัดอบรมหลักสูตรดังนี้

- วิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
- วิชาภาษาอังกฤษสำหรับประชาชน และนักเรียน นักศึกษา
- วิชาการออมและการวางแผนทางการเงิน
- วิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์



การจัดกิจกรรมวิชาการที่ห้องอเนกประสงค์ชั้น 4

การประชุมของคณะกรรมการบริหารของสมาคมห้องสมุดฯ ที่ชั้น 4 (เป็นประจำทุกเดือน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ และ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกันจัดทำ "ห้องสมุดเสริมปัญญา" เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในวโรกาสพระชนมมายุ ครบ 50 พรรษา
2. สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ มีห้องสมุดชุมชนต้นแบบ เพื่อสร้างแรงจูงใจ และบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ในภาพลักษณ์ใหม่ สำหรับเป็นศูนย์กลางเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และกระบวนการเรียนรู้นอกห้องเรียนด้วยตนเอง รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมรักการอ่าน การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
3. สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ร่วมกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในการสนับสนุน ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตและสังคม

การพัฒนาห้องสมุดเสริมปัญญา เป็นความร่วมมือระหว่าง สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ และ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยตลาดหลักทรัพย์ฯ สนับสนุนและส่งเสริมบทบาทของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ในการเป็นผู้นำห้องสมุดสมัยใหม่ เพื่อให้เป็นห้องสมุดต้นแบบในการสร้างความเปลี่ยนแปลงในวงการห้องสมุด โดยปรับปรุงอาคารสมาคมฯ ให้สามารถบริการและจำหน่ายอุปกรณ์ห้องสมุด การจัดแสดงหนังสือบนชั้น การจัดแสดงสินค้าต่างๆ ของสมาคมฯ รวมทั้งการให้บริการทรัพยากรห้องสมุด การจัดกิจกรรมสัมมนา อบรม แนะแนวต่างๆ ทั้งนี้ ตลาดหลักทรัพยฯ ได้ทำพิธีส่งมอบอาคารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย เมื่อวันเสาร์ที่ 27 พฤษภาคม 2549 และได้เปิดให้บริการ "ห้องสมุดเสริมปัญญา" ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2549 เป็นต้นมา โดย**เปิดให้บริการทุกวัน ไม่มีวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ หรือวันนักขัตฤกษ์ตั้งแต่เวลา 09.00 - 21.00 น.**

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ขอเชิญชวนบรรณารักษ์ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ประชาชนผู้สนใจทั่วไป เข้าใช้บริการได้โดยสมัครเป็นสมาชิก โดยเสียเงินค่าสมัครและค่าบำรุงห้องสมุดดังนี้

ค่าสมัครสมาชิกห้องสมุด

นักเรียน นิสิต นักศึกษา ค่าสมัครและค่าบำรุงห้องสมุด	ปีละ 50 บาท
ประชาชนทั่วไป	ปีละ 100 บาท

ห้องสมุดเสริมปัญญา เป็นอีกหนึ่งในภารกิจหลักของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ในการเสริมความรู้สู่ชุมชน นอกจากบทบาทในการสร้าง ส่งเสริม เผยแพร่ แลกเปลี่ยน ตลอดจนรักษาผลประโยชน์ของบรรณารักษ์ และสถาบันห้องสมุดทั่วประเทศ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการ ตลอดจนเพื่อเป็นการสนองพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ที่ได้พระราชทานแก่คณะสมาชิกห้องสมุดทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2514 ที่ว่า ***"...หนังสือเป็นการสะสมความรู้และทุกสิ่งทุกอย่างที่มนุษย์ได้สร้างมา ทำมา คิดมา แต่โบราณกาล จนทุกวันนี้ หนังสือจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ เป็นคล้ายๆ ธนาคารความรู้ และเป็นออมสิน เป็นสิ่งที่จะทำให้มนุษย์ก้าวหน้าได้โดยแท้..."***

พิธีส่งมอบห้องสมุดเสริมปัญญา สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ และงาน TLA : Open House Day

กิ่งแก้ว อ่วมศรี

เมื่อวันเสาร์ที่ 27 พฤษภาคม 2549 ได้มีพิธีส่งมอบห้องสมุดเสริมปัญญา และงาน Open House Day ณ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ กิจกรรมของงาน มีพิธีสงฆ์ในตอนเช้า ตอนบ่ายมีการเสวนาเรื่อง "กว่าจะถึงวันนี้.....52 ปีสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ" และช่วงเย็นเป็นพิธีส่งมอบห้องสมุดเสริมปัญญา และส่งมอบมุมความรู้ตลาดทุน

The Hand Over Ceremony of "The Intellectual Development Library" under The Thai Library Association and TLA : Open House Day

Kingkaew Aumsri

On May 27, 2006, there was the Hand Over Ceremony of "The Intellectual Development Library" under the Thai Library Association and the Open House Day at the Thai Library Association. Also there were activities as fellows :- A priest ceremony in the morning, the talk of TLA's history on "Till.....52 Years of the Thai Library Association" in the afternoon and the Hand Over Ceremony of "The Intellectual Development Library" under the Thai Library Association and "SET Corner".

พิธีส่งมอบห้องสมุดเสริมปัญญา สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ และงาน TLA : Open House Day

กิ่งแก้ว อ่วมศรี *

เมื่อเสาร์ที่ 27 พฤษภาคม 2549 ได้มีพิธีมอบห้องสมุดเสริมปัญญาและ งาน TLA: Open House Day ณ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ถนนศรีบรูพา 9 หรือถนนอาคารสงเคราะห์ 5 ชื่อเดิม) แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

กำหนดการของงานมีดังนี้

9.00 - 10.00 น. นายกสมาคมห้องสมุดฯ กรรมการบริหารฯ ชุดปัจจุบัน และอดีตลงทะเบียน

* บรรณารักษ์ชำนาญการระดับ 8 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล

10.00 - 11.00 น. พระสงฆ์ 9 รูปเจริญพระพุทธมนต์

11.00 - 12.00 น. ถวายภัตตาหารเพลแด่พระสงฆ์

13.00 - 14.00 น. ร่วมรับประทานอาหารกลางวัน

14.00 - 15.30 น. ชมสถานที่ / พักผ่อนตามอัธยาศัย

15.30 - 16.30 น. การเสวนาเรื่อง "กว่าจะถึงวันนี้....52 ปี สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ" โดย นายกสมาคมฯ อดีตนายกสมาคมฯ กรรมการบริหารและอดีตกรรมการบริหารสมาคมฯ

17.00 - 17.10 น. กล่าวรายงาน "ความร่วมมือระหว่างตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ โดย คุณพันธ์ศักดิ์ เวชอนุรักษ์ ประธานระบบการศึกษาตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์"

17.10 - 17.20 น. กล่าวมอบ "ห้องสมุดเสริมปัญญา" โดย คุณกิตติรัตน์ ณ ระนอง กรรมการและผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์ฯ กล่าวรับมอบ "ห้องสมุดเสริมปัญญา" โดย ศาสตราจารย์คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต นายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ พิธีมอบ "ห้องสมุดเสริมปัญญา" มูลค่า 7,500,000 บาท พิธีมอบ "มุมความรู้ตลาดทุน (SET Corner)" มูลค่า 230,000 บาท

17.20 - 17.30 น. มอบโล่ขอบคุณ ตลาดหลักทรัพย์ฯ และมอบบัตรสมาชิกกิตติมศักดิ์ สมาคมห้องสมุดฯ แด่ คุณกิตติรัตน์ ณ ระนอง คุณพันธ์ศักดิ์ เวชอนุรักษ์ คุณก่อศักดิ์ ไชยรัศมีศักดิ์ คุณสุวิทย์ กิ่งแก้ว คุณวันทนีย์ นามะสนธิ โดย ศาสตราจารย์คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต

17.30 - 18.00 น. แนะนำ "ห้องสมุดเสริมปัญญา"

ชั้น 1 - ห้องสมุดและการจัดการความรู้ (Knowledge Management & Library)

ชั้น 2 - ผจญภัยความรู้ (Knowledge Adventure)

ชั้น 3 - คลังความรู้ (Knowledge Center)

ชั้น 4 - แลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

18.00 - 19.00 น. ร่วมรับประทานอาหาร

การเสวนาวิชาการ เรื่อง
"กว่าจะถึงวันนี้.....52 ปี สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ"

ศาสตราจารย์คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต นายกสมาคมห้องสมุดแห่งปะเทศไทยฯ เริ่มเสวนาเป็นท่านแรก โดยได้เล่าประวัติความเป็นมาของสมาคม ดังนี้ *

๑. การก่อตั้ง

ได้รับอนุญาตเป็นทางการ ดำเนินการเป็นสมาคมได้เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๔๙๗ มีผู้ร่วมก่อตั้ง ๑๑ คน คือ นายเล็ก ไชยวสุ นายสุข พงษ์สถิตย์ ม.ร.ว.จีรวัฒน์ จักรพันธ์ นายดรุณ พลศิริ น.ส.อุทัย ทุติยะโพธิ น.ส.กัทลี สมบัติศิริ นางจรวยพร ผิวเหลือง นางเฉลิมวรรณ ชูทรัพย์ นางสายสวาท รัตนทัศนีย์ น.ส.บุญเจือ องคประดิษฐ์ และนางแม้นมาส ชวลิต

ระยะที่ ๑ พ.ศ. ๒๔๙๓ - ๒๔๙๕ ความคิดริเริ่มมาจากกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมวิชา การจัดห้องสมุดภาคค่ำ ซึ่ง Miss Mary Anglemyer บรรณารักษ์ห้องสมุดสำนักข่าวสารอเมริกันจัดขึ้น

ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๔๙๕ กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมจาก Dr. Frances Lander Spain ซึ่งมูลนิธิฟุลไบรท์ จัดขึ้น รวม ๑๐๕ คน จัดตั้งขึ้นเป็น**ชมรมห้องสมุด**

นายอภัย จันทวิมล อธิบดีกรมสามัญศึกษาในสมัยนั้น ได้ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงส่งเสริมกิจการห้องสมุดประชาชน แนะให้ก่อตั้งเป็นสมาคมห้องสมุด เป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมความสามัคคีและสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เผยแพร่วิชาบรรณารักษศาสตร์ การศึกษาและวัฒนธรรม ส่งเสริมสถาบันห้องสมุดทั่วราชอาณาจักรให้วัฒนาถาวร ส่งเสริมสถานภาพบุคลากรห้องสมุดให้ก้าวหน้ามั่นคง

---

* เนื้อหาการเสวนาของศาสตราจารย์คุณหญิงแม้นมาศ ชวลิต ได้รับการอนุเคราะห์จากท่านโดยตรง

ที่ตั้งสำนักงาน ที่แรกอาศัยหอสมุดกลางจุฬาฯ ซึ่ง อ.สุทธิลักษณ์ อำพันวงษ์ เป็นบรรณารักษ์ ต่อมาอาศัยห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาฯ ซึ่ง ม.ร.ว.จีรวัฒน์ จักรพันธ์เป็นบรรณารักษ์ และห้องสมุดสำนักข่าวสารอเมริกัน ซึ่ง นายสุข วงศาสนธิ์ (พงษ์สถิตย์) เป็นบรรณารักษ์

พ.ศ. ๒๔๙๘ หลังจากการได้รับอนุญาตเป็นสมาคม ได้เช่าอาคารเรือนเพาะชำของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จนถึง พ.ศ. ๒๕๐๐ เพราะเจ้าของขึ้นค่าเช่า

พ.ศ. ๒๕๐๐ เปิดสำนักงานที่ตึกอนุสาสก จุฬาฯ โดยท่านเลขาธิการจุฬาฯ อ.จรูญ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา เป็นผู้อนุญาต

พ.ศ. ๒๕๐๒ จุฬาฯ ปรับปรุงบริเวณตึกอนุสาสก และอนุญาตให้ใช้ตึกสโมสรนิสิตเก่าเป็นสำนักงานของสมาคมแทน

พ.ศ. ๒๕๐๖ จุฬาฯ รื้อตึกสโมสร เพื่อขยายสถานที่ สมาคมจึงย้ายไปอยู่ ณ ตึกอรทัยเทพกัญญา หน้าวัดบวรนิเวศวิหาร โดยความอนุเคราะห์ของ ท่านเจ้าคุณญาณวโรดม และ ม.จ.ชัชชวลิต เกษมสันต์ (ผู้จัดการมูลนิธิมหามกุฏราชวิทยาลัยในเวลานั้น)

พ.ศ. ๒๕๑๗ - ๒๕๑๙ ทางวัดบวรนิเวศวิหาร โดยมูลนิธิมหามกุฏราชวิทยาลัย ต้องการใช้ตึก จึงย้ายไปตั้งสำนักงานที่หอสมุดแห่งชาติ โดยอนุมัติจากอธิบดีธนิต อยู่โพธิ์ นางแม้นมาส ชวลิต เป็นผู้อำนวยการหอสมุดแห่งชาติในเวลานั้น

๑ มีนาคม ๒๕๑๙ สมาคมได้เช่าอาคารพาณิชย์ เลขที่ ๒๗๓ - ๒๗๕ ถนนวิภาวดีรังสิต พญาไท สามเสนใน กรุงเทพ ๑๐๔๐๐ (เวลานั้นเรียกว่า กรุงเทพฯ ๔) มีกำหนดเวลาเช่า ๓๐ ปี (ครบกำหนดเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๙)

สมาคมเริ่มประกอบธุรกิจ การนิเทศห้องสมุด จำหน่ายและจัดทำครุภัณฑ์และอุปกรณ์ห้องสมุด

จอมพลถนอม กิตติขจร ให้เงิน ๒,๐๐๐ บาทแก่สมาคมไว้เป็น “ทุนสะสมเพื่อสร้างอาคารสำนักงานในอนาคต” ในโอกาสที่เป็นประธานในการประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสมาคมฯ ในเวลานั้น

ซื้อที่ดินตำบลคลองจั่น บางกะปิ ตามคำแนะนำของคุณจุรี อุศุภรัตน์ จากเงินกำไรจากการจัดประชุม CONSAL ครั้งที่ 4

วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๓๖ วางศิลาฤกษ์โดยสมเด็จพระพุฒาจารย์ วัดสระเกศราชวรมหาวิหาร กำหนดเสร็จในเดือนตุลาคม ทันงานฉลอง ๔๐ ปี สมาคมห้องสมุดฯ

นโยบายหนึ่งของการสร้างอาคารถาวร คือ **จัดทำมุมห้องสมุดจำลอง** โดยมีครุภัณฑ์อุปกรณ์ทันสมัย ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่จะสร้างห้องสมุดมาดูตัวอย่าง

แผนกวิเทศสัมพันธ์ (ด้านต่างประเทศ)

1. ได้รับความช่วยเหลือจาก Asia Foundation

2. การร่วมก่อตั้งสหพันธ์บรรณารักษ์แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Congress of Southeast Asian Librarian - CONSAL) เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๑๓ และสมาคมฯ ได้เป็นเจ้าภาพจัดประชุม 2 ครั้งคือ ครั้งที่ ๔ และครั้งที่ ๙

3. เป็นสมาชิกของ IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) สหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด และเชิญให้พิจารณาจัดตั้ง Regional Office for Asia โดยจัดให้มีห้องสำนักงาน ณ อาคารของสมาคมห้องสมุดฯ นางผ่องพันธ์ ธัมทะมาลา บรรณารักษ์ (ห้องสมุดบริติชเคาน์ซิลในเวลานั้น) เป็นผู้แทนของสมาคมฯ คนแรก และ ดร.เพ็ญศรี ก๊วยสุวรรณ (อดีตผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทาลัยธรรมศาสตร์) เป็นคนที่สอง ปัจจุบันได้ลาออกแล้ว

4. ปี ค.ศ.๑๙๙๙ (๒๕๔๒) สมาคมห้องสมุดฯ เป็นเจ้าภาพจัดประชุม IFLA Council & Conference ครั้งที่ ๖๕ ณ ศูนย์ประชุม BITEC กรุงเทพฯ

งานธุรกิจ

เป็นความริเริ่ม และการอุทิศตนของเลขานุการบริหารของสมาคมห้องสมุดฯ

๑. นางสาวนิลวรรณ อินทะเคหะ บรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน ฉะเชิงเทรา รับตำแหน่งเลขาบริหารของสมาคมฯ เป็นคนแรกระหว่าง พ.ศ. ๒๕๐๓ - ๒๕๒๖ จนเกษียณอายุ

๒. นางวรรัตน์ ศรีน้ำเงิน เป็นผู้ช่วยเลขานุการบริหารตั้งแต่ ๒ กันยายน ๒๕๒๕ ถึง ๑๗ มิถุนายน ๒๕๒๖

- รักษาการเลขานุการบริหาร ตั้งแต่ ๑๘ มิถุนายน - ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๒๗
- ดำรงตำแหน่งเลขานุการบริหารตั้งแต่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๒๗ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๙

พระมหากรุณาธิคุณ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โปรดเกล้าฯ ให้สมาคมเข้าเฝ้าฯ ทูลเกล้าถวายหนังสือ และตู้หนังสือสำหรับโรงเรียนชาวเขา เมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๑๔

เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๑๔ โปรดเกล้าฯ ให้คณะกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดฯ นำสมาชิกทั่วประเทศเข้าเฝ้าฯ รับพระราชทานพระบรมราโชวาท ณ ศาลาดุสิดาลัย พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน

สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถโปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าสิรินธร (พระอิสริยยศในเวลานั้น) ทรงเป็นองค์อุปถัมภ์ของสมาคมฯ เมื่อ พ.ศ.๒๕๑๙ (โดยคำแนะนำของนางศศิวงศ์ บึงตระกูล ให้ขอพระราชทาน)

มาตรฐาน และจรรยาบรรณบรรณารักษ์

องค์การ UNESCO โดย General Information Program and UNISIST ได้กำหนดไว้ในเอกสาร Guidelines for the Management of Professional Associations in the Fields of Archives. Library and Information Work - ว่าสมาคมวิชาชีพต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสมาชิก และองค์กรที่เกี่ยวข้อง ๒ ประการลำดับ คือ

๑. ความรับผิดชอบทางจริยธรรม โดยกำหนดจรรยาบรรณ (Code of Conduct)

๒. ความรับผิดชอบทางวิชาการ และบริการ โดยกำหนดมาตรฐาน (Standards)

สมาคมฯ ได้ประชุมกำหนดจรรยาบรรณ เมื่อ พ.ศ. ๒๕๒๑ ได้มีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการ และปฏิญาณตน ณ หอประชุมกรมประชาสัมพันธ์ โดยมี ศาสตราจารย์ เกษม สุวรรณกุล รมว.ทบวงมหาวิทยาลัย (ในเวลานั้น) เป็นประธาน เมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๒๑

สมาคมฯเริ่มเสนอการกำหนดมาตรฐานให้คณะกรรมการจัดทำมาตรฐานห้องสมุดของกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อ พ.ศ.๒๕๒๘ ได้จัดให้มีแผนกมาตรฐานห้องสมุด โดยเฉพาะให้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานสำหรับห้องสมุดประเภทต่างๆ ระหว่าง พ.ศ.๒๕๓๑ - ๒๕๓๓

จัดให้มีการประชุมใหญ่สามัญประจำปี และประชุมวิชาการ เมื่อปีพ.ศ.๒๕๒๙ เป็นการประชุมเรื่อง มาตรฐานโดยเฉพาะ

ปัจจุบัน แผนกมาตรฐานของสมาคมฯ ได้กำหนดมาตรฐานสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ปี พ.ศ. 2549 เสร็จเรียบร้อยแล้ว

๒. งานหลักที่สนองวัตถุประสงค์

สมาคมฯ ดำเนินการโดยแผนกต่างๆ :-

แผนกวิชาการ แผนกนิเทศห้องสมุด แผนกจัดพิมพ์ แผนกวารสาร แผนกวิเทศสัมพันธ์ แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกหาทุน แผนกทะเบียนสมาชิก และ ชมรมต่างๆ ในสังกัด

เผยแพร่วิชาการ อบรมวิชาบรรณารักษศาสตร์ ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๙๘ อบรมเต็มหลักสูตรเป็นเวลา ๑๐ วัน ต่อเนื่อง ๓ ปี ต่อมาเปลี่ยนเป็นเวลา ๓๘ วันต่อเนื่อง ในภาคเรียนสุดท้าย ครบทั้ง ๕ วิชาหลัก คือ บริหารจัดการ คัดเลือกหนังสือ จัดหมู่และทำบัตรรายการ บริการตอบคำถาม และการสอนให้นักเรียนรู้จักใช้ห้องสมุด

เสนอกระทรวงศึกษาธิการ ให้บรรจุวิชาบรรณารักษศาสตร์ เข้าในหลักสูตรวิชาชุดครูพิเศษระดับมัธยม (พ.ม.) เคยรับจัดอบรมครูทั่วประเทศ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๐๘ - ๒๕๑๓ กรมการฝึกหัดครูและคุรุสภา รับไปดำเนินการอบรมเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

การหาทุน

- เงินทุนเริ่มต้นได้รับจากมูลนิธิเอเชีย ระหว่าง พ.ศ. ๒๔๙๘ - ๒๕๑๙ รวม ๔,๐๐๐,๐๐๐ บาท โดยให้เงื่อนไขว่า ให้ดูแลตัวเองได้
- เงินศึกษาดูงานจากมูลนิธิร๊อกกี้เฟลเลอร์ ๓ เดือน พ.ศ. ๒๕๐๗
- UNESCOให้คณะกรรมการไปดูงานในยุโรป ให้เงินช่วยจัดโครงการพิเศษ เช่น การจัดนิทรรศการหรือการจัดงานสัปดาห์หนังสือแห่งชาติ เริ่มปี International Book Year ๑๙๗๒ (๒๕๑๕)

นางแม้นมาส ชวลิต นายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย
ทูลเกล้าฯ ถวายหนังสือแด่ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในโอกาสเสด็จพระราชดำเนิน
ทรงเปิดงานแสดงกิจการพิมพ์ครั้งที่ ๒
ณ โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๑๕

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ขนิษฐ์ ตัณฑวิรัตน์ อดีตกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ตำแหน่งประธานหาทุน แ ตผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถ่ายทอดประสบการณ์เมื่อครั้งช่วยหาทุนให้สมาคม ว่า

หลักการหาทุนเบื้องต้นคือ "ต้องรู้จักขอ ถ้าขอไม่ได้ก็อย่าทำให้ผู้ถูกขอต้องอับอาย" เรื่อง การหาทุน 150,000 ให้สมาคมนั้น ทำในสมัยที่เป็น ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ โดยขอตั๋วเครื่องบินจากบริษัท Swets และ Henry มาออกรางวัลแบบลอตเตอรี่ตั๋วเครื่องบิน การหาทุนต่อมาได้ขอของรางวัลจากงาน CONSAL และจากอาจารย์ผู้ใหญ่มาขาย ส่วนการจัดประชุม IFLA อาจารย์ได้ติดต่อ ไชยา มิตรชัย มาเล่นลิเกที่ศูนย์วัฒนธรรมฯ ได้เงินมา 1,446,550 บาท ซึ่งก็มีอุปสรรคให้ต้องแก้ไขเพราะมีข่าวว่าจะมีการวางระเบิด ทำให้ต้องติดต่อคุณเสรี เตมียเวช ส่งกำลังตำรวจมารักษาความปลอดภัย ทุกคนจึงต้องผ่านการสแกนระเบิดก่อนเข้าชม ต่อมาได้จัดแข่งขันกอล์ฟได้เงิน 410,000 บาท จัดแข่งแรลลี่ได้เงิน 135,200 บาท ผู้เปิดงานคือ คุณเสรี เตมียเวช (ปัจจุบัน คือ พล.ต.อ.เสรีพิศุทธ์ เตมียเวช) ซึ่งร่วมบริจาคอีก 1 ล้านบาท ต่อมาอาจารย์ขนิษฐ์ได้มีโอกาสพบคุณเสรี วังไพจิตร และได้รับบริจาคจากคุณเสรีอีก 3.5 ล้านบาท นอกจากนี้ยังได้รับเงินสนับสนุนจาก ดร.พิจิตร รัตตกุล เมื่อครั้งเป็นผู้ว่าการกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวน 1.5 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนค่าเลี้ยงดินเนอร์ในการประชุมบรรณารักษ์นานาชาติ ครั้งที่ 65 (IFLA 1999) ที่ประเทศไทยเป็นเจ้าภาพอีกด้วย

นอกจากการช่วยสมาคมฯ หาทุนแล้ว อาจารย์ขนิษฐ์ ยังได้มีโอกาสหาทุนนอกวงการห้องสมุด อาทิ ช่วย ม.จ. ภีศเดช รัชนี ได้เงินบริจาคจากนักธุรกิจชาวญี่ปุ่นมา 8 ล้านบาท แล้วยังหาทุนช่วยผู้ประสบภัยสึนามิจากชาวญี่ปุ่นได้มาอีก 28 ล้านเยน นอกจากนี้อาจารย์ยังได้เคยร่วมโครงการทันตกรรมของพระเจ้าอยู่หัว และเคยนำอาจารย์คณะทันตแพทยศาสตร์ไปทำ MOU กับประเทศเวียดนามด้วย

สุดท้ายอาจารย์ขนิษฐ์ ฝากข้อคิดแก่บรรณารักษ์รุ่นน้องว่าการหาทุนให้สมาคมฯ ต้องรู้จักดูจังหวะ รู้คุณค่าของ information รู้กฎหมาย และรู้จักมองข้ามกฎเกณฑ์บางอย่างไปบ้าง นอกจากนี้คนที่จะหาทุน ต้องแม่นวิชาการ รู้จักธุรกิจ บุคลิกดี กล้าพูด และพูดสั้น กะทัดรัด

ผู้อภิปรายท่านต่อมา คือ **คุณหญิงกุลทรัพย์ เกษแม่นกิจ** อดีตนายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (พ.ศ. 2532-2534) ได้เล่าถึงประสบการณ์เมื่อครั้งมาช่วยงานของสมาคมฯ ดังนี้

ท่านได้มีโอกาสเป็นนายกสมาคมฯ ถึง 2 รอบ โดยในรอบแรกไม่ขอรับตำแหน่ง ซึ่งสมาคมฯ ก็ได้ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มล.จ้อย นันทิวัชรินทร์ มารับทำหน้าที่แทน แต่ในรอบที่สองไม่มีใครยอมรับตำแหน่งแทน จึงต้องใช้วิธีจับฉลาก ผลปรากฏว่าคุณหญิงกุลทรัพย์ เป็นผู้จับฉลากได้ จึงต้องเป็นนายกสมาคมฯ เพราะการจับฉลากนี่เอง ในสมัยที่คุณหญิงกุลทรัพย์เป็นนายก เป็นช่วงที่มีเหตุการณ์สำคัญหลายอย่าง คือ ได้มีการซื้อที่ดินให้สมาคมฯ มีการทำธุรกิจเพื่อให้สมาคมฯ พอมีรายได้เลี้ยงตัวเองได้ และมีความพยายามเปลี่ยนสถานภาพของสมาคมฯ จาก "ชมรม" มาเป็น "สมาคม" ให้ได้ ซึ่ง ในครั้งนั้นได้มีการประกาศบริจาคเงิน 1 หมื่นบาท เป็นทุนก่อตั้งสมาคมฯ นอกจากนี้ในสมัยของท่านยังมีการจัดทำมาตรฐานห้องสมุดขึ้น ตามความคิดริเริ่มของคุณหญิงแม้นมาส ชวลิต อีกด้วย

ท่านได้กล่าวชื่นชมคุณหญิงแม้นมาส ชวลิต เป็นอันมาก เริ่มจากการเข้าร่วมก่อตั้งสมาคมห้องสมุดฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2497 จนถึงปัจจุบันได้ลงนาม MOU กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จนมาถึงวันนี้ได้ร่วมกันจัดทำ "ห้องสมุดเสริมปัญญา" ขึ้นในอาคารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ คุณหญิงแม้นมาสนอกจากจะเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ แล้วยังเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ มีความคิดสร้างความเจริญให้แก่สมาคมฯ ตลอดเวลา การที่มีตึกแล้วคุณหญิงแม้นมาสยังคงคิดก้าวไปไกลที่จะนำความรู้สู่ชุมชน ซึ่งเป็นเกียรติต่อวงการห้องสมุด ทำให้ทรัพย์สินของสมาคมฯ เกิดมูลค่าต่อชุมชน รวมถึงอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นบ้านที่ซื้อเพิ่มอีก 1 หลัง ก็คงมีแผนการบริหารจัดการต่อไป นำไปทำธุรกิจภายใต้ชื่อสมาคมฯ เพื่อนำความรู้สู่เยาวชนให้ถูกทางต่อไป

คุณหญิงกุลทรัพย์มีความภูมิใจในความก้าวหน้าของสมาคมฯ และเคยเรียนให้คุณหญิงแม้นมาสหยุดทำงาน พักผ่อน และรักษาสุขภาพ แต่ก็รู้ว่าคงเป็นไปไม่ได้ เพราะคุณหญิงแม้นมาสเป็นผู้ที่รักงาน การทำงานของท่านจะเป็นร่มโพธิ์ร่มไทรแก่ผู้ที่เข้ามาร่วมในวิชาชีพรุ่นต่อๆ มา และเป็นการตอบแทนบุญคุณประเทศชาติ คุณหญิงแม้นมาสสมควรได้รับการเทิดทูนเป็นผู้มีบุญคุณต่อวงการบรรณารักษ์เป็นอย่างมาก

---

* สรุปและถอดความการเสวนาของคุณหญิงกุลทรัพย์ เกษแม่นกิจ ผศ.ขนิษฐ์ ตัณฑวิรัตน์ และ อ.นิตยา พีรานนท์ โดย น.ส.ปรียาพร ฤกษ์พินัย น.ส.จิราภรณ์ ชื่นปรีชา และนาวาอากาศหญิงนวรัตน์ ทองสลวย

ในส่วนความคิดเห็นของท่านต่อการทำงานสมาคมฯ คือ การทำงานให้สมาคมฯ นั้นเหมือนการทำงานให้ตนเอง ทำให้เราได้เติบโต มีหน้าตา มีเกียรติ ด้วยสิ่งที่เราทำ การทำงานต่างๆ โดยการอุทิศตัวเอง และเสียสละจะเป็นรากฐานของวิชาชีพ และเมื่อได้ผ่านพ้นอุปสรรคจนประสบความสำเร็จในชีวิต จนมาถึงวันนี้ของสมาคมฯ ก็เหมือนเป็นวันนี้ของเราด้วย จึงขอเรียนว่ามีความภูมิใจกับสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ มาก

ผู้อภิปรายท่านสุดท้าย คือ **อาจารย์นิตยา พีรานนท์** อดีตนายกสมาคมห้องสมุดฯ อีกท่านหนึ่ง ได้ร่วมงานของสมาคมฯ ระหว่างปี พ.ศ. 2520-2527 อาจารย์นิตยา มีความเห็นเช่นเดียวกับคุณหญิงกุลทรัพย์ว่า คุณหญิงแม้นมาสเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะดำรงนายกสมาคมฯ แต่ตามระเบียบของสมาคมฯ ที่กำหนดว่า นายกสมาคมฯ ไม่สามารถดำรงตำแหน่ง 2 สมัยติดต่อกัน ในเวลานั้นท่านจึงต้องเว้นวรรค จึงเป็นเหตุให้อาจารย์นิตยาได้เข้ามารับตำแหน่ง ปัญหาและอุปสรรคในสมัยที่เป็นนายกสมาคมฯ ก็คือ อาจารย์นิลวรรณ อินทะเคหะ เลขานุการบริหารคนแรกของสมาคมฯ ซึ่งท่านเป็นหลักคนหนึ่งของสมาคมได้ลาออก จึงต้องมีการฝึกผู้ช่วยเลขานุการบริหารฯ ขึ้นมาทำงานแทน นอกจากนี้ยังมีการแก้ไขระเบียบของสมาคมฯ ให้มีความคล่องตัวดำเนินการได้ทั้งด้านวิชาการและด้านธุรกิจ ความคิดริเริ่มและผลงานในสมัยที่ท่านเป็นนายกสมาคมฯ ก็คือสมาคมควรมีอาคารสำนักงานของสมาคมฯ เป็นของตนเอง และมีการก่อตั้งชมรมต่างๆ ขึ้น ทำงานภายใต้สมาคมฯ ประกอบด้วย 5 ชมรม แบ่งตามประเภทของห้องสมุดมี 4 ชมรม และชมรมผู้สอนอีก 1 ชมรม การก่อตั้งชมรมทำให้ต้องมีเงินทุนเพื่อทำงานวิชาการ ผลงานอีกเรื่องหนึ่ง คือ เปลี่ยนระบบสมาชิกให้ลงทะเบียน และมีการระดมหาสมาชิก เพื่อให้บรรณารักษ์รุ่นใหม่ๆ เข้ามาเป็นสมาชิกในชมรมวิชาชีพของตน โดยสมาคมจัดสรรเปอร์เซ็นต์ค่าสมาชิกให้แก่ชมรมด้วย งานชมรมนี้ได้แย้มบานเต็มที่รวมถึงมีหลักเกณฑ์การจัดงานวิชาการในสมัยของคุณหญิงกุลทรัพย์ นอกจากนี้ในสมัยที่อาจารย์นิตยาเป็นนายกได้มีโอกาสทำงาน ใน “โครงการแลกเปลี่ยนบรรณารักษ์ระหว่างชาติ” อีกด้วย โดยในปี พ.ศ. 2526 ได้รับเชิญจากประเทศจีนให้ไปเยี่ยมเป็นเวลา 2 สัปดาห์ และในปี พ.ศ. 2527 สมาคมฯ ได้มีโอกาสต้อนรับบรรณารักษ์จากประเทศจีน 6 คนร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ ในการต้อนรับนี้สมาคมฯ ได้รับความร่วมมือจากห้องสมุดหลายแห่งทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ในการศึกษาดูงาน และการเลี้ยงอาหาร โครงการแลกเปลี่ยนเช่นนี้ดูเหมือนจะมีอีกครั้งในสมัยคุณหญิงกุลทรัพย์เช่นกัน ในส่วนของความสัมพันธ์กับคุณหญิงแม้นมาสนั้น ระหว่างรอการบรรจุเข้าทำงานที่มหาวิทยาลัยศิลปากรคุณหญิงแม้นมาสได้กรุณาพาไปทำงานที่โรงเรียนราชินีบน ทำให้ได้งานทำในระหว่างรอการบรรจุเป็นเวลา 6 เดือน

คุณหญิงแม้นมาส กล่าวปิดท้ายการเสวนาวิชาการในครั้งนี้ ถึงพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ต่อวงการห้องสมุด ว่า เมื่อทรงพระเยาว์พระองค์ได้เสด็จพร้อมพระราชชนนี (สมเด็จพระศรีนครินทราพระบรมราชชนนี) และ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล (ในหลวงรัชกาลที่ 8) ซึ่งยังมีสมุดลงพระนามเก็บไว้ในหอสมุดแห่งชาติ นอกจากนี้ ยังได้มีพระบรมราชานุญาตให้คณะกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดฯ เข้าเฝ้าถึง 2 ครั้ง ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2514 สมาคมฯ ได้ทูลเกล้าฯ ถวายหีบหนังสือเพื่อพระราชทานต่อไปยังที่อื่นๆ ต่อไป

เมื่อพุทธศักราช 2542 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมได้ 72 พรรษา สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ได้รับการสนับสนุนจาก IFLA ให้เป็นเจ้าภาพจัดประชุม จึงได้กราบบังคมทูล ขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตจัดเป็นการประชุมเฉลิมพระเกียรติ พระองค์ท่านทรงไว้วางพระราชหฤทัยสมาคมฯ พระราชทานพระบรมราชานุณาต ดังที่กราบบังคมทูลพระกรุณา

จนถึงวันนี้คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต ขอขอบคุณ คุณสุจิตร สุวภาพ กรรมการบริหารสมาคมฯ ปีปัจจุบันที่ประสานงานและดำเนินการให้สมาคมฯ ได้รับโอกาสจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และขอขอบคุณ คุณกิตติรัตน์ ณ ระนอง กรรมการบริหารและผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์ฯ ด้วย ที่ผ่านมาต้องขอขอบคุณพวกเราทุกคนที่ช่วยกันทำงาน ที่พอจะเอ่ยชื่อในเวลาอันสั้นนี้ได้แก่ คุณจุรี อุศุภรัตน์ ที่ช่วยแนะนำเรื่องที่ดินผืนนี้ ดร.เพ็ญศรี ก๊วยสุวรรณ ที่เป็นผู้นำพวกเราสู่อินเตอร์โดยเฉพาะงาน IFLA และการตั้งชมรมบรรณารักษ์นานาชาติ นอกจากนี้เรายังมีบุคคลนอกวงการที่คอยให้ความช่วยเหลือเช่น คุณเสรี วังไพจิตร และ คุณเสรี เตมียเวช คุณหญิงแม้นมาสดีใจที่วิชาชีพบรรณารักษ์ เป็นวิชาชีพที่สำคัญเห็นได้จากเดิมที่มีความก้าวหน้าเพียงระดับซี 4-5 แต่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ก.พ. ได้ปรับให้บรรณารักษ์มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น ถึงซี 10 แล้ว

ผู้ดำเนินการเสวนาคือ น.ส.ประดิษฐา ศิริพันธ์ อุปนายกสมาคมฯ ในชุดกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดฯ (พ.ศ.2548-2549)

บรรยากาศในระหว่างการเสวนา นอกจากเนื้อหาที่น่าสนใจและมีประโยชน์แล้ว สิ่งที่ช่วยให้เกิดสีสันในบทความเพิ่มขึ้น คือ ภาพสเก็ตซ์ใบหน้าของวิทยากร และผู้ดำเนินการเสวนา รวมถึงผู้ฟังบางคน (ที่ผู้เขียนติดตามขอมาได้ในวันนั้น) เป็นฝีมือของคุณธรรมนูญ ดวงมณี กรรมการที่ปรึกษาอาวุโสของตลาดหลักทรัพย์ฯ ท่านมีพรสวรรค์และฝีมือในการสเก็ตซ์ภาพเหมือน ได้สเก็ตซ์ภาพในระหว่างนั่งฟังเสวนาได้ 4 ภาพ และก่อนหน้านี้ หลังจากรับประทานอาหารกลางวัน และรอเวลาเสวนาจะเริ่มได้อีกร่วม 10 ภาพ แต่ละภาพใช้เวลาเพียง 3 นาที เท่านั้น ดังตัวอย่าง ใครเป็นใครเดากันเอง

เหตุผลที่นำมากล่าวในที่นี้เนื่องจาก ผลพวงจากการสเก็ตซ์ภาพของคุณธรรมนูญ ทำให้ทางกรรมการบริหารฯ ในวันนั้น ขอรับบริจาคภาพที่สเก็ตซ์จากนางแบบและนายแบบสมัครเล่น ช่วยหาทุนให้สมาคมฯ ได้เงินมา 5 พันกว่าบาท ขอขอบคุณคุณธรรมนูญ ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ประมวลภาพในบรรยากาศของงานพิธีส่งมอบห้องสมุดเสริมปัญญา และงาน TLA : Open House Day

ห้องสมุดเสริมปัญญา
27.05.2006 16:47

ห้องสมุดเสริมปัญญา

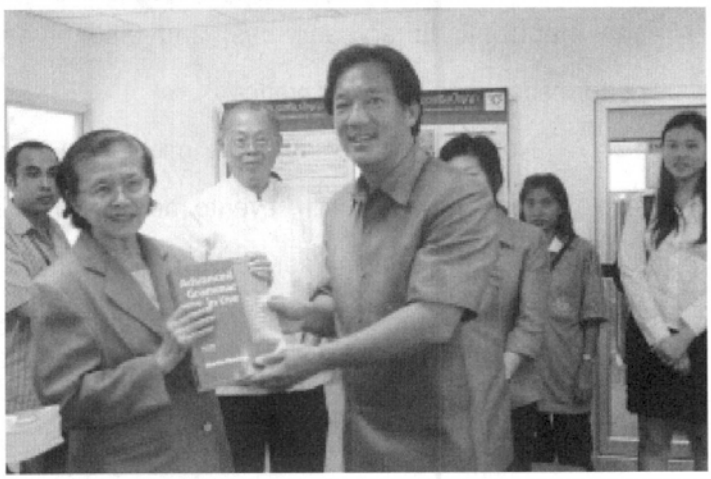
ห้องสมุดเสริมปัญญา

ห้องสมุดเสริมปัญญา

ห้องสมุดเสริมปัญญา
27.05.2006 16:48

27.05.2006 15:02

ห้องสมุดเสริมปัญญา



มาตรฐานตัวชี้วัด : กุญแจวัดค่าแห่งความสำเร็จของงานห้องสมุด

สุวรรณา ธนพัฒน์

บทความฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายในการกล่าวถึงชุดของดัชนีชี้วัดซึ่งใช้ในงานห้องสมุดที่มีรูปแบบการให้บริการแบบดั้งเดิมและแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใช้ในห้องสมุดทุกประเภททุกประเทศ ไม่ว่าจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา พร้อมให้คำแนะนำในการใช้ตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดว่าจะทำได้อย่างไร ?

ทั้งนี้ห้องสมุดสามารถเลือกใช้ชุดของตัวชี้วัดได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้สะท้อนถึงผลผลิตของงานที่กำหนดไว้และสอดคล้องเกี่ยวเนื่องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรด้วย

Library performance indicators

Suwanna Thanapat

The main purpose of this article is to describe a set of performance indicators to be used by libraries of all types in all countries, and to spread knowledge about how performance measurement can be carried out which apply equally to traditional and electronic library services, and also gives guidance on how to implement performance indicators in libraries.

Not all of these indicators might be useful for every types of library or every single library. Libraries will have to decide what indicators are most appropriated for evaluating their special services and outputs. The decision should be taken in consideration of the library's fundamental factors such as the structure, policy and directions that can enhance to productivities.

มาตรฐานตัวชี้วัด : กุญแจวัดค่าแห่งความสำเร็จของงานห้องสมุด

สุวรรณา ธนพัฒน์ [1]

คำถาม > มีมาตรฐานตัวชี้วัดที่ใช้สำหรับงานห้องสมุดหรือไม่ ?

คำตอบ > มี

คำถาม > ใครเป็นผู้กำหนด และกำหนดไว้อย่างไร ?

คำตอบ > ISO กำหนดมาตรฐานตัวชี้วัด (Library Performance Indicator) สำหรับใช้กับห้องสมุดทุกประเภทซึ่งผ่านการทดสอบการใช้งานและยังใช้เป็นแนวทางและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพของการบริการห้องสมุดซึ่งมีความสัมพันธ์กับ ISO 9004 : 2000, Quality management systems˜ Guideline for performance improvements...พร้อมคำแนะนำวิธีการใช้ตัวชี้วัดแต่ละตัวให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร ?

ใครกำหนดมาตรฐานตัวชี้วัดที่ใช้ในงานห้องสมุด ?

จากประเด็นคำถามข้างต้น นำมาสู่คำตอบเพื่อการอธิบายว่า ... ISO/TC 46 / SC 8: Quality - Statistics and performance evaluation ซึ่งเป็นคณะอนุกรรมการ คณะหนึ่งภายใต้คณะกรรมการวิชาการด้านการเอกสารและสารสนเทศ [2] ขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization - ISO) [3] กำหนดมาตรฐานทางด้านคุณภาพงานห้องสมุดและแหล่งให้บริการสารสนเทศ การรวบรวมสถิติ และการประเมินผล รวมถึง

---

1 สุวรรณา ธนพัฒน์ ศูนย์สนเทศมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

2 คณะกรรมการวิชาการด้านการเอกสารและสารสนเทศของ ISO (ISO/TC 46 : Information and Documentation) ขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานระหว่างประเทศเกี่ยวกับมาตรฐานการดำเนินงานของห้องสมุด ศูนย์เอกสารและสารสนเทศต่างๆ ด้านการจัดทำสาระสังเขปและดรรชนี ด้านจดหมายเหตุ ด้านสนเทศศาสตร์และการพิมพ์

3 องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization - ISO) เป็นองค์กรอิสระซึ่งจัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ.2490 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการกำหนดมาตรฐานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยให้การแลกเปลี่ยนสินค้า และบริการเป็นไปโดยสะดวก และช่วยพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศในด้านวิชาการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ มาตรฐานที่กำหนดขึ้นเรียกว่า มาตรฐานระหว่างประเทศ (International standard หรือมาตรฐาน ISO นั่นเอง)

ตัวชี้วัด มีสถาบันมาตรฐานเยอรมัน (DIN) ทำหน้าที่เป็นเลขานุการ (Secretariat) ปัจจุบันมีมาตรฐานภายใต้ความรับผิดชอบรวม 6 เรื่อง ดังนี้ :

ISO 2789: 2003 Information and documentation – International library statistics

ISO 9230: 1991 Information and documentation – Determination of price indexes for books and serials purchased by libraries

ISO 9707: 1991 Information and documentation – Statistics on the production and distribution of books, newspapers, periodicals and electronic publications

ISO 11620: 1998 Information and documentation – Library performance indicators

ISO 11620: 1998/Amd.1: 2003 Additional performance indicators for libraries

ISO/TR 20983: 2003 Information and documentation – Performance indicators for electronic library services

ในที่นี้จะขอกล่าวถึงเฉพาะมาตรฐานดัชนีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุดทั้งในส่วนที่มีรูปแบบการให้บริการห้องสมุดแบบดั้งเดิม (traditional library services) และรูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (electronic library services) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ออกแบบสำหรับห้องสมุดทุกประเภท สามารถนำไปใช้เปรียบเทียบกับห้องสมุดที่มีภารกิจ กิจกรรมการบริการ กลุ่มผู้รับบริการ วัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือสิ่งแวดล้อมเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดในประเทศที่พัฒนาแล้วหรือในประเทศที่กำลังพัฒนา เป็นชุดของตัวชี้วัดที่ผ่านการทดสอบการใช้งานโดยนักวิจัยและได้รับการยอมรับโดยทั่วไป

วัตถุประสงค์หลักของการใช้ตัวชี้วัดก็เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลและวางแผนของห้องสมุด มี 2 ข้อ คือ

ข้อ 1) ใช้ควบคุมกระบวนการบริหาร เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ของฝ่ายบริหาร

ข้อ 2) ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบการประเมินผลห้องสมุดและการบริการสารสนเทศในด้านพันธกิจ (Mission) หรือวัตถุประสงค์ (Objective) ขององค์กร

ห้องสมุดได้ประโยชน์อะไรจากข้อมูลตัวชี้วัด ?

คงจะไม่เกิดผลอะไร หากองค์กรห้องสมุดไม่ใส่ใจในข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลของตัวชี้วัดที่ใช้เป็นเครื่องมือประเมินผล และเก็บผลการประเมินไว้ในลิ้นชักเฉยๆ โดยไม่นำข้อมูลนั้นไปใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนของฝ่ายบริหาร ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผลพวงของรายงานผลตัวชี้วัดนั้น ห้องสมุดสามารถนำไปใช้ให้เกิดผลได้มากมายหลายประเด็น ดังนี้

> ใช้ตัวชี้วัดเพื่อบ่งบอกถึงความเป็นตัวเอง เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของห้องสมุดในช่วงที่ผ่านมา รวมถึงการเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่นในช่วงเวลาเดียวกัน

> ใช้ในการประเมินผลของห้องสมุดในกระบวนการด้านคุณภาพและประสิทธิผลของบริการ กิจกรรมอื่นของห้องสมุด รวมถึงการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด

> ใช้เป็นข้อมูลแสดงถึงผลการดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะ/ ผู้รับบริการ

> ต้องมีการรายงานผลที่ได้จากการประเมินผลโดยใช้ตัวชี้วัดทั้งในส่วนที่เป็นผลแห่งความสำเร็จ รวมถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการตัดสินใจในการบริหารจัดการ เพื่อทำให้ห้องสมุดบรรลุถึงพันธกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goals) และวัตถุประสงค์ (Objective) ของห้องสมุด

> ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหาร ด้านการพัฒนาทรัพยากร บริการใหม่ที่ควรเพิ่มและ/หรือปรับปรุงบริการที่มีในปัจจุบันเพื่อให้สนองต่อความต้องการของลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ

> เพื่อใช้ประเมินว่าการดำเนินงาน / บริการของห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ และใช้ประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุดว่ามีความแตกต่างจากห้องสมุดอื่นหรือไม่อย่างไร ?

เพียงแค่นี้ก็พอจนมองเห็นประโยชน์ของการนำตัวชี้วัดมาใช้ในการประเมินผลของห้องสมุดแล้วใช่ไหม?

ตัวชี้วัดมีอะไรบ้าง ?

ISO กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานห้องสมุด ที่มีรูปแบบการให้บริการห้องสมุดแบบดั้งเดิม (traditional library services) ประกอบด้วยชุดของตัวชี้วัด รวมทั้งสิ้น 34 ตัว ดังนี้ :

1. **ความพึงพอใจของลูกค้า** เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของห้องสมุด อาจรวมถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ เป็นต้น

   วิธีการ : ออกแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด ระบุความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ โดยวัดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ

2. **ร้อยละของจำนวนผู้มาใช้บริการ** ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ

   วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย

   2) ใช้จำนวนที่เก็บข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์นับจำนวนลูกค้าที่ยืมเอกสารภายในช่วงปีที่ผ่านมา ประมาณค่าเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการ

3. **ต้นทุนต่อลูกค้า** เพื่อประเมินต้นทุนของบริการของห้องสมุด

   วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างลูกค้า และสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลเกี่ยวกับช่องทางในการใช้บริการห้องสมุด / บริการที่ใช้ ฯลฯ ในช่วงปีที่แล้ว โดยคำนวณค่าใช้จ่ายของ ห้องสมุดในปีงบประมาณที่ได้รับทั้งหมด โดยใช้ข้อมูลที่จัดเก็บได้

2) ใช้ตัวเลขจากระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการยืมเอกสารในช่วงปีที่ผ่านมา

4. **จำนวนลูกค้าที่เข้าห้องสมุด** ซึ่งเป็นลูกค้าที่มีสิทธิ์ในการใช้บริการห้องสมุด

วิธีการ : 1) ใช้ เครื่องนับคนเข้า - ออก นับจำนวนลูกค้าที่เข้าห้องสมุด

2) นับจำนวนคน เข้า - ออก ในช่วงเวลาที่สุ่ม คิดค่าเฉลี่ยที่เข้าใช้ห้องสมุดในรอบ 1 ปี

5. **จำนวนลูกค้าที่เข้าห้องสมุด** เพื่อประเมินราคาต้นทุนของบริการของห้องสมุดซึ่งมีความสัมพันธ์กับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

วิธีการ : 1) คำนวณค่าใช้จ่ายของห้องสมุดทั้งหมดในรอบ 1 ปี

2) ใช้เครื่องนับคนเข้า - ออก นับจำนวนลูกค้าที่มาใช้ห้องสมุดในรอบ 1 ปี

6. **จำนวนชื่อเรื่องที่ให้บริการ** เพื่อประเมินเอกสารของห้องสมุดที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างของชื่อเรื่องที่มีตัวเล่ม

2) ใช้ข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ (ชื่อเรื่องที่มีการยืม)

7. **จำนวนชื่อเรื่องที่ลูกค้าต้องการ** เพื่อประเมินว่าเอกสารที่ห้องสมุดมี ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ ?

วิธีการ : ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างชื่อเรื่องที่ห้องสมุดมี และตรงกับความต้องการของลูกค้า

8. **ร้อยละของจำนวนชื่อเรื่องที่ลูกค้าต้องการ**

วิธีการ : ใช้การสุ่มตัวอย่างจำนวนชื่อเรื่องที่เป็นที่ต้องการของลูกค้า โดยการสอบถามลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง

9. **จำนวนชื่อเรื่องที่ลูกค้าต้องการให้จัดหา** และสามารถดำเนินการได้ภายในกำหนด

วิธีการ : สุ่มตัวอย่างชื่อเรื่องที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า และสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด

10. **จำนวนของทรัพยากรห้องสมุดที่มีการใช้ต่อรายหัวประชากร**

วิธีการ :นับจำนวนเอกสารก่อนเก็บขึ้นชั้น ระบุช่วงเวลาที่กำหนด

11. **ความถี่ในการใช้เอกสาร** ดูความถี่ในการใช้เอกสาร โดยประมาณการจากเอกสารที่มีการใช้ในช่วงเวลาที่กำหนด

**ตัวชี้วัดนี้มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมเอกสารที่มีการยืม หรือกำลังใช้ในห้องสมุด*

วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างเอกสารของห้องสมุด จดบันทึก โดยดูว่าเอกสารที่สุ่มนั้นมีการใช้งานหรือไม่

2) นับจำนวนเอกสารที่มีการยืมใน 1 วัน อาจดูจากระบบคอมพิวเตอร์แล้วประมาณการจำนวนเอกสารที่มีการใช้ในห้องสมุดในวันเดียวกัน

12. **ร้อยละของจำนวนเอกสารที่ไม่มีการใช้** เพื่อประเมินจำนวนเอกสารที่ไม่มีการใช้ในระหว่างช่วงเวลาที่กำหนด

วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างเอกสารที่มีในห้องสมุด เพื่อดูจำนวนการขอยืม/มีการใช้ในห้องสมุด

2) ใช้ข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ นับจำนวนเอกสารที่มีการยืมในระหว่างช่วงเวลาที่กำหนด และดูจำนวนเอกสารที่ไม่มีการใช้ *

** วิธีที่ 2 นี้อาจได้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน เพราะไม่ได้รวมข้อมูลที่มีการใช้ภายในห้องสมุดแต่ไม่มีการขอยืม*

13. **การจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างถูกต้อง** เพื่อประเมินผลว่าเอกสารที่ปรากฏในบัตรรายการจัดเก็บบนชั้นถูกต้อง ?

วิธีการ : 1) สำรวจเอกสารบนชั้น จัดเรียงถูกต้อง ? บันทึกรายการที่ไม่พบ กรณีของชั้นเปิดเอกสารอาจมีการหยิบไปใช้หรืออยู่ระหว่างรอจัดเก็บขึ้นชั้น

2) สำรวจเอกสารบนชั้น บันทึกรายการที่เก็บผิดที่

14. **เวลาเฉลี่ยในการค้นหาเอกสารจากชั้นปิด** เพื่อประเมินว่าระบบการค้นคืนเอกสารมีประสิทธิภาพ ?

วิธีการ : สุ่มตัวอย่างของเอกสารที่เก็บบนชั้นปิดและให้ลูกค้าระบุชื่อเอกสารที่ต้องการในการค้นหาเอกสารในชั้นปิด จนสามารถนำตัวเล่มมาให้ลูกค้าได้

15. **เวลาเฉลี่ยในการค้นหาเอกสารจากชั้นเปิด** เพื่อประเมินผลว่ามีป้ายบอกชั้นที่จัดเก็บเอกสารถูกหรือไม่ ? โดยหาค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ค้นหาจากบัตรรายการและหาเอกสารบนชั้นพบ

วิธีการ : สุ่มตัวอย่าง โดยตรวจสอบเอกสารที่มีว่าจัดเก็บอยู่ในชั้นถูกต้องหรือไม่ ? และให้ ลูกค้าที่ใช้ทดสอบ ซึ่งคุ้นเคยกับการใช้ห้องสมุด ค้นหาเอกสารจากบัตรรายการ และหาตัวเล่มจากชั้นเอกสาร

16. **จำนวนเอกสารที่ให้ยืม** เพื่อประเมินความถี่ในการใช้เอกสารจากการขอยืม

** อาจระบุเอกสารที่เป็นที่ต้องการของประชากรที่ให้บริการ*

วิธีการ : คิดจำนวนเอกสารที่มีการยืมในช่วงเวลาที่กำหนดและหารด้วยจำนวนเอกสารที่มีให้บริการทั้งหมด

17. **การยืมต่อรายหัวประชากร** เพื่อประเมินผลปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศโดยประชากรที่ให้บริการ เพื่อดูถึงเอกสารที่ต้องส่งเสริมให้มีการใช้

วิธีการ : คิดจำนวนเอกสารที่มีการยืมในช่วงเวลาที่กำหนดและหารด้วยจำนวนประชากรที่ให้บริการ

18. **จำนวนเอกสารที่ขอยืมต่อรายหัวประชากร** เพื่อประเมินจำนวนการใช้เอกสารของประชากรที่ให้บริการ

วิธีการ : คิดจำนวนเอกสารที่มีการยืมในช่วงเวลาที่กำหนดและหารด้วยจำนวนประชากรที่มีให้บริการ

19. **ต้นทุนต่อเอกสารที่ให้ยืม** เพื่อคำนวณต้นทุนในการให้บริการของห้องสมุดที่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเอกสารที่ให้ยืม โดยคิดต้นทุนต่อหน่วย (unit cost)

วิธีการ : คิดค่าใช้จ่ายในรอบ 1 ปี และประมาณการใช้งบประมาณจำนวนเท่าไร และหารด้วยจำนวนเอกสารที่ให้ยืมในช่วงเวลาเดียวกัน

20. **จำนวนเอกสารที่ให้ยืมต่อจำนวนเจ้าหน้าที่** เพื่อประเมินจำนวนเจ้าหน้าที่กับจำนวนการให้ยืมเอกสาร

วิธีการ : คิดจำนวนการให้ยืมเอกสารในช่วงเวลา 1 ปี และหารด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (เต็มเวลา) ในช่วงระยะเวลาเดียวกัน

21. **ร้อยละของจำนวนเอกสารที่ให้ยืม** เพื่อประเมินผลความถี่ในการขอยืมเอกสาร ในช่วงเวลาที่กำหนดโดยคิดเป็นอัตราร้อยละของจำนวนเอกสารทั้งหมด

** ตัวชี้วัดนี้มีผลต่อนโยบายการจัดหา / การคัดออก / ระยะเวลาการให้ยืม*

22. **ความเร็วในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด** เพื่อประเมินผลประสิทธิภาพของบริการยืมระหว่างห้องสมุด

วิธีการ : ทำแบบสำรวจ นับเวลาตั้งแต่ได้รับคำร้องขอจนได้รับเอกสารว่าสามารถดำเนินการได้ตามกำหนดหรือไม่

23. **จำนวนคำถามที่ตอบถูกต้อง** เพื่อประเมินผลว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามได้ดีเพียงใด ?

วิธีการ : คิดจำนวนคำถามที่ตอบถูกต้อง และหารด้วยจำนวนคำถามที่ได้รับทั้งหมด

24. **จำนวนเรื่องที่สืบค้นและพบข้อมูลตามต้องการ** เพื่อวัดความสำเร็จของห้องสมุดในการที่ลูกค้าค้นหาข้อมูลได้จากบัตรรายการพบ คิดเป็นอัตราร้อยละของความสำเร็จในการสืบค้นของลูกค้าที่พบข้อมูลตามต้องการ

วิธีการ : สุ่มตัวอย่าง

25. **จำนวนหัวเรื่องที่สืบค้นและพบตามต้องการ** เพื่อวัดความสำเร็จของห้องสมุดในกรณีที่ลูกค้าค้นหาเรื่องที่ต้องการพบ

ร้อยละของชื่อเรื่องที่มีในบัตรรายการ เปรียบเทียบกับเรื่องที่ลูกค้าค้นหา ซึ่งบอกได้ว่าเรื่องที่ต้องการอยู่ที่ไหน และจะหาตัวเล่มเอกสารได้อย่างไร ?

วิธีการ : ให้ลูกค้าค้นหาเรื่องที่กำหนด แล้วกรอกข้อมูล : คำแจ้งเรื่อง (descriptor) หัวเรื่อง (Subject heading) / เลขเรียกหนังสือ (Call number)

**ค่าแห่งความสำเร็จขึ้นอยู่กับระดับความรู้ความสามารถของลูกค้าด้วย*

26. **สิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดให้บริการ** เพื่อประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดให้แก่ลูกค้าตามที่เป็นจริง

วิธีการ : ทำแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก โดยระบุประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวก ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยนับจำนวนที่มี

27. **สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งาน** เพื่อประเมินการใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดให้บริการ

วิธีการ : ทำแบบสำรวจ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งาน

> ไม่รวมสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการใช้งานของเจ้าหน้าที่

> ไม่รวม สิ่งอำนวยความสะดวก ที่เสีย / คัดออก /สงวนไว้ แต่ให้นับรวมในจำนวนที่จัดให้ทั้งหมด

**การวัดผลต้องระบุช่วงเวลาของวัน / สัปดาห์ / ปีที่ทำการสำรวจให้ชัดเจน*

28. **ความถี่ของที่นั่งในห้องสมุดที่มีการใช้งาน** เพื่อประเมินจำนวนการใช้ที่นั่งที่จัดให้สำหรับอ่านในห้องสมุดและคิดคำนวณเป็นสัดส่วนของการใช้งานในช่วงเวลาที่กำหนด

วิธีการ : ทำแบบสำรวจที่นั่งที่จัดให้สำหรับอ่านในห้องสมุดในช่วงที่กำหนดคิดเป็นอัตราร้อยละของที่นั่งที่มีการใช้งานในช่วงที่กำหนด

29. **ระบบอัตโนมัติที่ให้บริการ** เพื่อประเมินว่าห้องสมุดมีระบบอัตโนมัติที่จัดให้แก่ลูกค้า ? คิดเป็นอัตราร้อยละของระบบที่มีความพร้อมในให้บริการแก่ลูกค้า โดยดูระยะเวลาที่ให้บริการ เกณฑ์ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของห้องสมุดแต่ละแห่ง

วิธีการ : คิดระยะเวลาที่ลูกค้าติดต่อกับระบบ จนถึงระยะเวลาที่ออกจากระบบ

30. **เวลาเฉลี่ยระหว่างการสั่งซื้อจนได้รับเอกสาร** เพื่อดูระดับความสำเร็จของร้านค้า/ตัวแทนจำหน่ายหนังสือ (ใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพของร้านค้า/ตัวแทนจำหน่ายหนังสือ)

วิธีการ : 1) กรณีของห้องสมุดที่มีระบบสั่งซื้ออัตโนมัติ คิดคำนวณระยะเวลาตั้งแต่เริ่มขั้นตอนการสั่งซื้อแต่ละชื่อเรื่องจนกระทั่งได้รับตัวเล่มเอกสาร แล้วจัดลำดับตามเวลาที่ใช้

2) กรณีของห้องสมุดที่ไม่ได้ใช้ระบบสั่งซื้อด้วยระบบสั่งซื้ออัตโนมัติ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง เลือกเอกสารที่อยู่ต่างสาขาวิชา (subject)

** กรณีที่ใช้บริการจากร้านค้า/ตัวแทนจำหน่ายหนังสือหลายแห่ง ต้องแน่ใจว่าเป็นคนละที่กัน*

31. **เวลาเฉลี่ยที่ดำเนินการตั้งแต่รับเอกสารและนำออกให้บริการ** เพื่อประเมินระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการจัดการของเอกสารว่ามีความเร็ว ?

** คำนวณหาระยะเวลาเฉลี่ยนับตั้งแต่ได้รับเอกสาร จนถึงขั้นตอนนำออกให้บริการ*

วิธีการ : 1) เก็บข้อมูลนับตั้งแต่ได้รับเอกสาร โดยการจดบันทึก :- วันที่ได้รับ รวมกระบวนการรับ - ส่ง / กระบวนงานในขั้นตอนต่าง ๆ จนกระทั่งนำเอกสารออกให้บริการ

** ตัวชี้วัดนี้สะท้อนในเรื่องของการทบทวนการปรับกระบวนการให้สั้นลง - กระบวนการส่งต่องานอื่นโดยใช้ระยะเวลาที่สั้นลง รวมถึงการเพิ่มจำนวน*

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้เหมาะสมมากขึ้น

32. **ต้นทุนต่อหน่วยในการแคตะลอก (Catalogue)** เพื่อประเมินต้นทุนที่ใช้ในการ Catalogue แต่ละชื่อเรื่อง

** ต้นทุนต่อหน่วยที่ catalogue อาจมีข้อแตกต่าง :*

> ข้อมูลที่ ถ่ายโอนมาจากระบบฐานข้อมูล /หรือเป็นข้อมูลในรูปของบรรณานุกรมสำเร็จรูป (CIP)

> ข้อมูลที่ดำเนินการเอง

> ข้อมูลทางเทคนิค

> รูปแบบของการลงรายการทางบรรณานุกรม เป็นต้น

33. **จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ*** เพื่อระบุจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยตรงต่อจำนวนประชากรที่ให้บริการ

วิธีการ : 1) กำหนดช่วงเวลา (1-2 สัปดาห์) บันทึกเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการโดยตรง และประมาณการจำนวนผู้ใช้บริการในช่วงเวลาที่ทำการสำรวจ

2) ช่วงปีงบประมาณ ดูจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการโดยตรง โดยใช้จำนวนเจ้าหน้าที่ (เต็มเวลา) และประมาณการจำนวนครั้งที่ให้บริการ

** เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรงได้แก่ ให้บริการยืม/คืนเอกสาร บริการตอบคำถาม บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น*

34. **จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ** เพื่อประเมินจำนวน เจ้าหน้าที่ (เต็มเวลา) ที่รับผิดชอบงานบริการโดยตรง

วิธีการ : จำนวนเจ้าหน้าที่ (เต็มเวลา) ที่ให้บริการต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ (เต็มเวลา) ทั้งหมดของห้องสมุดคิดเป็นสัดส่วนร้อยละเท่าไร ?

นอกจากตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานห้องสมุดที่มีรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดแบบดั้งเดิม (traditional library services) ทั้ง 34 ตัว ที่กล่าวถึงใน ISO 11620 : 1998 Information and documentation – Library performance indicators นี้แล้ว ต่อมาอีก 5 ปี (ปี ค.ศ. 2003) ISO/TC 46/SC8 ก็ได้กำหนดมาตรฐานตัวชี้วัดสำหรับประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานห้องสมุดที่มีรูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ISO/TR 20983 : 2003 Information and documentation – Performance indicators for electronic library services) เพื่อให้สอดรับกับรูปแบบบริการของห้องสมุดที่ปรับเปลี่ยนไป ประกอบด้วยชุดของตัวชี้วัด รวมทั้งสิ้น 15 ตัว ดังนี้ :

1. **ร้อยละของจำนวนประชากรที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์**

เพื่อวัดความสำเร็จของห้องสมุดในการที่ประชากรกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการที่ห้องสมุดจัดให้ในช่วงเวลาที่กำหนด

> ห้องสมุดต้องคำนวณแยกกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการจาก OPAC, Subscription databases, e-Journal เป็นต้น

วิธีการ : สุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มเป้าหมาย ที่ให้บริการ และสัมภาษณ์ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยคำถามที่สัมภาษณ์อาจเป็นส่วนหนึ่งในแบบสำรวจการห้องสมุดทั่วไปก็ได้

2. **ร้อยละของค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด**

เพื่อประเมินว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์? *(* รวม Digital document, e-Serials & Database)*

ค่าใช้จ่ายนี้รวมถึง การจัดซื้อ การบอกรับเป็นสมาชิก หรือการได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล

3. **จำนวนเอกสารที่ดาวน์โหลด (download) จากทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์**

เพื่อประเมินว่าลูกค้าพบเรื่องที่ต้องการในทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ?

** เอกสารที่ Download อาจมีผลต่อความสามารถและทักษะในการสืบค้นของลูกค้า*

4. **ต้นทุนต่อฐานข้อมูล**

เพื่อดูต้นทุนต่อหน่วยของฐานข้อมูล ที่ผูกพันไว้มีความสัมพันธ์กับจำนวนข้อมูล ?

คิดเป็นราคาต้นทุนต่อหน่วยของฐานข้อมูล ที่ซื้อ/บอกรับ /ได้รับสิทธิ์ ในส่วนการใช้งานของห้องสมุด

5. **ต้นทุนต่อเอกสารที่ดาวน์โหลด (Download)**

เพื่อประเมินราคาของทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Resource) ต่อกับจำนวนเอกสารที่ Download ได้

**ไม่รวมค่าใช้จ่ายเอกสารที่ห้องสมุดซื้อ/บอกรับ /ได้รับสิทธิ์ในการ Download แต่ให้รวมในส่วนที่ Download ในส่วนการใช้งานของห้องสมุดในการอบรม*

6. **ร้อยละของการไม่มีสิทธิ์เข้าใช้บริการ**

เพื่อดูว่าลูกค้ามีสิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Database) ?

โดยคิดเป็นอัตราร้อยละของการถูกปฏิเสธ (Rejected) ในการมีสิทธิ์เข้าใช้ฐานข้อมูลในช่วงเวลาที่กำหนด

7. **ร้อยละของลูกค้าที่ใช้ข้อมูล OPAC**

เพื่อดูจำนวนการใช้ OPAC จากภายนอกห้องสมุดในช่วงเวลาที่กำหนด

โดยคิดเป็นอัตราร้อยละของจำนวนการใช้ OPAC ทั้งหมด

**อาจมีผลต่อการวางแผนการเข้าใช้บริการจากลูกค้าภายนอก เปรียบเทียบกับลูกค้าภายใน*

8. **ร้อยละของการเข้าเยี่ยมชมทางเว็บไซต์**

ดูความสัมพันธ์ของการเยี่ยมชมห้องสมุดจากภายนอก โดยคิดเป็นอัตราร้อยละของจำนวนรวมของการเยี่ยมชมทั้งหมด

9. **ร้อยละของคำถามที่ได้รับ**

เพื่อสร้างสื่อหรือช่องทางในการรับคำถาม โดยรวมจำนวนคำถามที่ได้รับทางอิเล็กทรอนิกส์ และคิดเป็นอัตราร้อยละของจำนวนคำถามที่ได้รับทั้งหมด (ในช่วงเวลาที่กำหนด)

วิธีการ : บันทึกคำถามที่ได้รับโดยเจ้าหน้าที่ (Staff) ภายในช่วงเวลาที่กำหนด : e-mail / จุดบริการ/ เว็บไซต์

10. **จำนวนลูกค้าที่เข้ารับการอบรม**

ประเมินความสำเร็จของห้องสมุดในการเข้าถึงลูกค้าโดยการฝึกอบรมด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์

**ไม่ได้ใช้ประเมินผลด้านคุณภาพหรือราคาของหลักสูตรการฝึกอบรม*

วิธีการ : นับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม (รวมการนำชมห้องสมุด) ในช่วงเวลาที่กำหนด และนับจำนวนหลักสูตรที่จัดออนไลน์ (online) ด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์

11. **ระยะเวลาของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ**

เพื่อประเมินระยะเวลาในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ลูกค้าในช่วงเวลา 1 ปี

วิธีการ : สุ่มตัวอย่าง

**กรณีที่ สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดมีความแตกต่างระหว่างชั่วโมงการเปิดให้บริการ ให้คำนวณแยกพื้นที่ให้บริการ*

12. **สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ**

ดูจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดสำหรับให้บริการว่ามีความสัมพันธ์กับประชากรที่ให้บริการหรือไม่ ?

โดยคิดเป็นสัดส่วนของประชากรที่ให้บริการกับจำนวนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้

13. **สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งาน**

เพื่อประเมินการใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดให้บริการ โดยคิดเป็นสัดส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งานจากจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีทั้งหมด

วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งาน ตามลักษณะของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service :- OPAC,stand alone CD-ROM, Internet)

2) ทำแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด

14. **จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการอบรมด้าน IT**

เพื่อประเมินการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ (IT Skill) โดยการเข้ารับการอบรมระบุเป็นชั่วโมง

วิธีการ : คิดเป็นสัดส่วนของจำนวนบุคลากรด้าน IT ที่เข้ารับการอบรมกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด

15. ร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้าน e-Service

เพื่อประเมินว่าห้องสมุดมีการลงทุนด้านทรัพยากรบุคคลทางด้านเทคนิคสำหรับจัดทำ/พัฒนางานด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ?

วิธีการ : คิดเป็นอัตราร้อยละของบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์

จากตัวชี้วัดข้างต้นไม่ว่าจะเป็นชุดของตัวชี้วัดที่ใช้กับห้องสมุดแบบดั้งเดิมหรือแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นตัวชี้วัดที่มิได้ครอบคลุมทุกกิจกรรมของห้องสมุดที่มีอยู่ในปัจจุบันขณะนี้ หากแต่เป็นชุดของตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมกับสภาพกิจกรรมของห้องสมุดในขณะนั้น ซึ่งห้องสมุดอาจเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่อยู่นอกเหนือจากที่กล่าวนี้ได้ โดยอาจเลือกใช้ตัวชี้วัดผสมผสานและปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมของแต่ละห้องสมุดตามลักษณะโครงสร้าง ธรรมชาติความเป็นตัวเองของห้องสมุดนั้น ๆ ทั้งนี้ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานหลักในการใช้ตัวชี้วัดเป็นกุญแจวัดค่าความสำเร็จซึ่งถือเป็นเครื่องมือการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุถึงผลผลิตของงานที่กำหนดไว้ในลักษณะการเชื่อมโยงเข้ากับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรที่ตั้งไว้นั่นเอง

อย่างไรก็ตามมาตรฐาน ISO 11620 : 1998 และ ISO/TR 20983: 2003 อยู่ในระหว่างการพิจารณาทบทวนของ ISO / TC 46 / SC 8 โดยจะรวมมาตรฐานทั้ง 2 ฉบับเป็นมาตรฐานฉบับเดียวภายใต้มาตรฐาน ISO 11620 2nd edition กำหนดแล้วเสร็จภายในปี ค.ศ.2007 และอีกไม่นานเกินรอมาตรฐานฉบับใหม่นี้ก็จะปรากฏสู่สายตาประชาคมโลกซึ่งจะได้เห็นพัฒนาการของตัวชี้วัดที่ปรับเปลี่ยนเข้าสู่สังคมห้องสมุดยุค Digital ... ผู้เขียนในฐานะที่มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลที่มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว จักได้นำประเด็นสาระมาเผยแพร่และเล่าสู่กันฟังในโอกาสต่อไปอีกครั้งหนึ่ง

เอกสารอ้างอิง

ISO 11620: 1998 Information and documentation – *Library performance indicators*

ISO 11620: 1998/Amd.1: 2003 *Additional performance indicators for libraries*

ISO/TR 20983: 2003 Information and documentation – *Performance indicators for electronic library services*

ISO/TC46/SC8 N213 : 2005 Information and documentation – *Library performance indicators*

ข้อร้องเรียนนั้นสำคัญไฉน ... ทำอย่างไรกับข้อร้องเรียน

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์

อภิปรายถึงความหมายของข้อร้องเรียน ประเด็นอันเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดไม่กระตือรือร้นที่จะร้องเรียน และแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน (แนวกำหนดนโยบาย ขั้นตอนการร้องเรียน การตอบรับข้อร้องเรียน การพิจารณาข้อร้องเรียน การแจ้งผลการพิจารณา และการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

How are complaints important ? ... How to handle them ?

Suphat Songsaengchan

To discuss what a complaint is, the reason why the library's users do not eagerly complain, and complaint handling guidelines (policy making, complaints procedure, acknowledging, investigating, responding, and complaints analysis).

ข้อร้องเรียนนั้น สำคัญไฉน ... ทำอย่างไรกับข้อร้องเรียน

สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ *

บทนำ

องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่จะถึงกาลวิบัติถ้าไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าของตน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยก็เช่นกันหากกระทำเช่นนั้น ผู้ใช้ห้องสมุดและความต้องการของเขาเป็นเหตุผลเพียงประการเดียวในการคงอยู่ของภาวะความเป็น "ห้องสมุด" จริงอยู่อาจจะมีห้องสมุดบางแห่งบางประเภทที่มีบทบาทและหน้าที่ในการสงวนรักษามรดกวัฒนธรรมของชาติซึ่งอาจจะไม่ต้องให้ความสนใจต่อผู้ใช้หรือความต้องการของผู้ใช้มากนัก แต่สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่แล้ว สิ่งแรกที่จะต้องเอาใจใส่ก็คือความต้องการของผู้ใช้ ณ ปัจจุบันที่มีอยู่ นักศึกษา คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันที่เป็นผู้ใช้บริการ คือ ลูกค้าที่ห้องสมุดต้องให้บริการ ทุกคนคือลูกค้า เพราะห้องสมุดได้รับงบประมาณจากมหาวิทยาลัยให้มาดำเนินงานจัดบริการให้กับเขาเหล่านั้นเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าและการวิจัย นักศึกษาเองก็รับรู้ว่าตัวเขาก็คือลูกค้าเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะผู้ที่ต้องจ่ายค่าเล่าเรียน/ค่าธรรมเนียมการศึกษา สิ่งนี้ได้ทำให้นักศึกษาคาดหวังต่อมหาวิทยาลัยรวมทั้งห้องสมุดไว้สูงและสูงมากขึ้นตามประสบการณ์ และอาจเป็นไปได้ที่ว่าคงอีกไม่นานนักที่มหาวิทยาลัยจะถูกฟ้องร้องโดยนักศึกษา อันเนื่องมาจากความสะดวกสบายที่ห้องสมุดจัดให้มีไม่เพียงพอที่จะสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าของเขา (Payne.1996 : 59)

เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ได้เปิดโอกาสให้แก่ห้องสมุด ในการปรับปรุงแนวทางในการให้บริการ ซึ่งหมายถึงคุณภาพการบริการ แต่ในขณะเดียวกันเทคโนโลยีก็ก่อให้เกิดภาวะคุกคามที่ต้องพิจารณาในฐานะคู่แข่งที่มีต่อพันธกิจหลักของห้องสมุด บรรณารักษ์จะต้องเปลี่ยนเจตคติของที่มีต่อผู้ใช้ ถ้าบรรณารักษ์จะยังคงต้องการรักษาบทบาทในฐานะผู้ให้บริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนการวิจัยและการเรียนการสอน ผู้ใช้ของห้องสมุดรวมทั้งความต้องการของเขาเป็นประเด็นสำคัญที่บรรณารักษ์จะต้องยึดถือเป็นศูนย์กลางของการดำเนินงานและการพัฒนาบริการของห้องสมุด โดยให้ความใส่ใจต่อผู้ใช้ในฐานะลูกค้าที่มาใช้บริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น

ห้องสมุดที่มุ่งประสิทธิผลจะต้องแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้แน่ใจได้ว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ ซึ่งหากทำได้เช่นนั้นย่อมหมายถึงการบรรลุถึงเป้าหมายของห้องสมุด คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ได้อย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม

* อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เรามักจะพบความไม่ลงรอยระหว่างสิ่งที่ห้องสมุดจัดบริการกับความต้องการของผู้ใช้อยู่เนืองๆ ความไม่ลงรอยเหล่านี้เป็นผลอันเนื่องมาจากความซับซ้อนของความล้มเหลวของห้องสมุด ในเรื่องที่ไม่สามารถค้นพบความต้องการของผู้ใช้ประการหนึ่งและความคาดหวังของผู้ใช้ที่ไม่อาจเป็นจริงได้อีกประการหนึ่ง ฉะนั้นสิ่งที่สามารถกระทำได้ก็คือการใช้ศิลปะของการจัดการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยการลดช่องว่างระหว่างบริการที่จัดกับความคาดหวังของผู้ใช้ให้เหลือแคบที่สุด ซึ่งการที่จะประสบผลสำเร็จได้นั้นจะต้องดำเนินการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องโดยอยู่บนฐานของการเอาใจใส่ต่อทัศนะและความรู้สึกของผู้ใช้ ซึ่งรวมไปถึงข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลที่นำมาใช้พิจารณาเพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการ (Payne. 1996 : 68-69)

เราอาจเคยได้ยินบรรณารักษ์บางคนพูดถึง "ผู้ใช้ที่มีปัญหา" หรือ "Problem patrons" ซึ่งหมายถึงผู้ใช้ที่มักจะแสดงพฤติกรรมเชิงต่อต้านนโยบายหรือกฎของห้องสมุด หรืออาจหมายถึงผู้ใช้ที่แสดงลักษณะอาการหงุดหงิด เกรี้ยวกราด ท้อแท้สิ้นหวัง หรืออะไรๆ ที่น่ารำคาญ แต่การสรุปว่าผู้ใช้ที่มีพฤติกรรมหรือแสดงอาการดังกล่าวเป็น "ผู้ใช้ที่มีปัญหา" ออกจะไม่ยุติธรรมนัก ทั้งนี้เพราะผู้ใช้มีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบกพร่องข้อผิดพลาดในการให้บริการหรือที่เกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่ได้รับว่าดีหรือไม่ดีอย่างไรได้โดยการร้องเรียน ผู้บริหารที่ฉลาดจึงต้องเข้าใจ ยอมรับ สนับสนุนให้ผู้ใช้ร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนต่าง เหล่านั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ (Hernon & Altman. 1998 : 80)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา จะดำเนินงานและให้บริการโดยยืนอยู่บนพื้นฐานของ "เสรีภาพทางปัญญา (Intellectual freedom)" ซึ่งประกอบด้วย Library Bill of Rights และข้อกำหนดต่างๆ ที่สมาคมห้องสมุดอเมริกันกำหนดขึ้น (URL: http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/statementspolicies.htm) ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งจะกำหนดนโยบาย และมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดไว้อย่างละเอียดและชัดเจนตามกรอบของข้อกำหนดดังกล่าว และแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบทั้งทางสิ่งพิมพ์และเว็บไซต์ นอกจากนั้นจะเปิดช่องทางให้ผู้ใช้สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือ สอบถาม ให้คำแนะนำ เสนอแนะเรื่องต่างๆ ได้ในหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สนทนาทางออนไลน์ (Chat) แฟกซ์ อีเมล์ หรือผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุดภายใต้เมนู Ask a librarians; Ask Us; How do I ... ฯลฯ อีกทั้งยังมีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ของห้องสมุดไว้ให้ผู้ใช้เสนอแนะ ร้องเรียน ฯลฯ อีกด้วย

ในสหราชอาณาจักร เนื่องจากรัฐบาลได้ออก "กฎบัตรว่าด้วยสิทธิของพลเมือง (Citizen's Charter)" เมื่อปี ค.ศ.1991 ส่งผลให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องกำหนด Library Charter หรือ Customer Charter ขึ้นไว้ (Payne. 1996 : 72-77) พร้อมทั้งกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling Policy) รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีและขั้นตอนการร้องเรียนเพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถร้องเรียนปัญหา หรือความไม่สะดวกเกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่ประสบได้อย่างเต็มที่

ข้อร้องเรียนของลูกค้าหมายถึงอะไร

เมื่อเอ่ยถึงคำว่า "ข้อร้องเรียน" หลายคนอาจรู้สึกไม่สบายใจ โดยเฉพาะผู้บริหารยิ่งไม่ประสงค์ที่จะได้ยินคำนี้มากนัก แต่ถ้าเป็น "ข้อเสนอแนะ" "ข้อแนะนำ" และ "คำชมเชย" อารมณ์และความรู้สึกของผู้ได้ยินได้ฟังจะเปลี่ยนไปในทางตรงกันข้ามและยินดีที่จะรับฟัง

ทั้งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ฯลฯ ต่างเป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขทั้งนั้น แต่ในบทความนี้จะเน้นเฉพาะข้อร้องเรียนของผู้ใช้เท่านั้น ทั้งนี้เพราะเป็นเรื่องปกติธรรมดาทั่วไปของการดำเนินงานธุรกิจบริการ ที่ไม่สามารถทำให้ลูกค้าทุกคนมีความสุขหรือพึงพอใจได้ในทุกกรณี แม้ว่าธุรกิจนั้นจะสามารถดำเนินงานได้อย่างวิเศษสุดก็ตาม การดำเนินธุรกิจย่อมมีปัญหาข้อผิดพลาด หรือถึงคราวโชคร้ายมีเรื่องอันเป็นสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการได้เสมอ (Biz Help 24. 2005 : online)

ความหมายของคำว่า "ข้อร้องเรียนของลูกค้า" ในรายงานการศึกษาของ Federal Benchmarking Consortium ได้นิยามไว้ว่า "คือสิ่งบ่งบอกใดๆ ที่ทำให้ทราบว่าบริการหรือผลิตภัณฑ์ไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า" (Hernon & Altman. 1998 : 80; citing National Performance Review. 1996 : 6)

คำนิยามนี้ดูจะมีขอบเขตที่กว้าง แต่กระนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ในสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักรหรือแคนาดาก็ไม่ได้นิยามไว้เป็นการเฉพาะ ทั้งนี้เพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งจะกำหนดนโยบาย หรือมาตรฐานการให้บริการของห้องสมุดไว้อย่างชัดเจนและแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบโดยทั่วกัน ซึ่งเป็นเสมือนคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ดังเช่น ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยโทรอนโตได้ให้คำมั่นสัญญาเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดไว้ว่า "All the University of Toronto Libraries are committed to providing you with excellent library services and comprehensive access to information resources." (http://www.library.utoronto.ca/services/) ฉะนั้นถ้าผู้ใช้หรือลูกค้าประสบปัญหาใดๆ เกี่ยวกับบริการของห้องสมุดก็สามารถเสนอแนะ สอบถามหรือร้องเรียนต่อห้องสมุดได้ อย่างไรก็ตามห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่งก็กำหนดนิยามขึ้นใหม่เป็นการเฉพาะภายในบริบทห้องสมุดของตน เช่น ห้องสมุด Auckland University of Technology ประเทศนิวซีแลนด์ ได้นิยามไว้ดังนี้ (Auckland University of Technology. Library. 2005 : online)

1. ข้อร้องเรียน คือ ระดับใดๆ ของความไม่พึงพอใจของลูกค้า
2. ข้อร้องเรียน ประกอบด้วย
   - การบริการของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ
   - ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์
   - ความผิดพลาดเกี่ยวกับข้อมูลผู้ยืม เช่น ค่าปรับไม่ถูกต้อง
3. ข้อร้องเรียนจะไม่รวมถึง
   - คำร้องขอข้อมูล (เช่น สถานที่จัดเก็บสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง)
   - ข้อมูลตอบกลับ (Feedback) ทั่วๆ ไป หรือข้อแนะนำ

ข้อร้องเรียนของผู้ใช้เปรียบเสมือนยา (ที่ทั้งขมทั้งขื่น) ที่เราพยายามบังคับตัวเองให้กลืนลงไป ซึ่งไม่มีใครชอบ แต่มันทำให้เรารู้สึกดีขึ้น ซึ่งในความเป็นจริงข้อร้องเรียนจะเป็นเสมือนยาที่ใช้ป้องกันมากกว่าเพราะเป็นคำเตือนให้เราทราบล่วงหน้าถึงปัญหาต่างๆ ยานั้นช่วยรักษาอาการเจ็บป่วยได้ฉันใด ข้อร้องเรียนก็ช่วยรักษาบริการให้มีคุณภาพได้ฉันนั้น

ข้อร้องเรียนของผู้ใช้มีตั้งแต่เรื่องเล็กๆ น้อยๆ ไปจนถึงเรื่องสำคัญๆ อันเนื่องมาจากการไม่ได้รับบริการที่ดีเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามที่พึงจะได้รับจากห้องสมุด ผู้ใช้ที่ประสบกับความผิดหวังในห้องสมุดส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการที่ไม่สามารถนำหนังสือหรือเอกสารมาใช้ประโยชน์ได้ (เช่น หาไม่พบ ยืมไม่ได้ หรือสูญหาย) ในกรณีนี้ผู้ใช้ที่พยายามช่วยเหลือตนเองในการค้นหาหนังสือหรือเอกสารจะมีข้อได้เปรียบอย่างเด่นชัด แต่ในขณะเดียวกันก็มีข้อเสียเปรียบเช่นกันคือไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุที่หาไม่พบ ผู้ใช้ที่ไม่สามารถหาสิ่งที่เขาต้องการได้จะออกจากห้องสมุดไปอย่างเงียบๆ หรืออาจเปลี่ยนไปใช้บริการอื่น (เช่น อินเทอร์เน็ต) และบางคนอาจจะไม่กลับมาห้องสมุดอีกเลย

ในกรณีของผู้ใช้ที่ไม่ทราบที่อยู่ของหนังสือหรือสารสนเทศที่ตนต้องการ เขาอาจจะตรงไปหาเจ้าหน้าที่ที่ใกล้ที่สุดเป็นคนแรกเพื่อขอความช่วยเหลือ ถ้าเป็นบริเวณชั้นหนังสือ เจ้าหน้าที่คนแรกที่จะพบได้ก็คือเจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือซึ่งอาจจะไม่มีความรู้เพียงพอที่จะให้คำตอบจนเป็นที่พอใจได้ หากผู้ใช้คนนั้นยังมุ่งมั่นที่จะค้นหาต่อไป เขาอาจจะไปที่โต๊ะบริการตอบคำถามหรือเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนเพื่อขอความช่วยเหลือ ถ้าเป็นกรณีที่หาหนังสือไม่พบ บรรณารักษ์จะต้องตรวจสอบกับโอแพก หากพบรายการในโอแพกและยังไม่มีผู้ใดยืมออกไป ผู้ใช้จะได้รับคำแนะนำให้ไปค้นหาใหม่อีกครั้ง หรือไปเดินดูตามโต๊ะหรือบริเวณชั้นพัก ฯลฯ สุดท้ายถ้ายังค้นหาไม่พบ ผู้ใช้ก็จำต้องออกจากห้องสมุดไปโดยมือเปล่าอย่างเงียบๆ ผู้ใช้ที่จำต้องออกจากห้องสมุดไปในลักษณะเช่นนี้ ห้องสมุดจะพลาดโอกาสที่จะได้เรียนรู้ถึงแนวทางหรือวิธีการแก้ปัญหาเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้

ทำไมผู้ใช้จึงไม่ร้องเรียน

ข้อมูลตัวเลขที่เกี่ยวกับการร้องเรียนของลูกค้ามีอยู่มากมาย กล่าวกันว่าในบรรดาลูกค้าทั้งหมดที่ไม่พึงพอใจและร้องเรียนขึ้นมา จะมีลูกค้าอยู่หนึ่งคนในจำนวน 20-30 คนที่จะไม่พูดอะไรเลย ในวงการธุรกิจโดยทั่วไปพบว่าลูกค้าร้อยละ 96 ที่ไม่มีความสุขจะไม่บ่นอะไรให้ได้ยินเลย นั่นคือจะไม่ร้องเรียน บ่นหรือต่อว่าใดๆ ทั้งสิ้น ลูกค้าเหล่านี้นอกจากจะไม่พูดอะไรแล้วยังกระจายข่าวแบบปากต่อปากไปยังคนอื่นๆ ต่อไปอีกประมาณ 8-10 คน สำหรับลูกค้าที่ร้องเรียนและได้รับการแก้ไขปัญหาให้เป็นที่พึงพอใจแล้วยังจะบอกต่อคนอื่นๆ อีกประมาณ 3-4 คน ซึ่งจากรายงานการวิจัยเกี่ยวกับการบริการลูกค้าของ TARP (Technical Assistance Research Project) ระบุไว้ว่า ลูกค้าที่ร้องเรียนและต่อมาได้รับการแก้ไขจนเป็นที่พึงพอใจร้อยละ 8 จะมีความจงรักภักดีต่อบริษัทมากกว่าลูกค้าที่ไม่เคยมีปัญหาใดๆ (IT Reseller Magazine. 2004 : online) จากตัวเลขดังกล่าวสะท้อนให้เห็น

ว่าความไม่พึงพอใจของลูกค้าได้ก่อให้เกิดผลเสียต่อธุรกิจนั้นๆ ทั้งในแง่ของภาพลักษณ์และผลประโยชน์ที่พึงได้

สำหรับในห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น ลักษณะของการดำเนินงานการบริการจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขเดียวกันกับธุรกิจบริการอื่นๆ ผู้ที่มาใช้บริการของห้องสมุดก็คือลูกค้าของห้องสมุดนั่นเอง ฉะนั้นตัวเลขของลูกค้าที่ "ไม่ร้องเรียน" หรือ "ไม่ต่อว่า" ดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นตัวเลขที่น่าวิตก เพราะหมายถึงการขาดหายไปของข้อมูลที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน Jan Carlson กล่าวว่า แต่ละวันในบริษัทของเขาจะมีเวลา "นาทีแห่งความจริง (Moment of truth)" ถึง 50,000 ครั้ง คือเวลาที่ลูกค้าไปติดต่อ ณ จุดบริการและให้ความคิดเห็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ในห้องสมุดก็เช่นกัน ต่างกันแต่เพียงว่าจำนวนครั้งของ "นาทีแห่งความจริง" อาจจะไม่มากเท่ากับของบริษัท แต่ปรัชญาของการบริการลูกค้าจะเป็นเช่นเดียวกัน ผู้ใช้ที่มาติดต่อขอใช้บริการของห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ ทำบัตรห้องสมุด ค้นหาหนังสือ ยืม-คืนหนังสือ ฯลฯ เหล่านี้หมายถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บอกกล่าวถึงปัญหาหรือให้ข้อคิดเห็นต่างๆ ได้ แต่ถ้าเมื่อใดก็ตามที่เวลาแห่ง "นาทีทอง" ดังกล่าวไม่ได้รับการเหลียวแลเอาใจใส่ คุณภาพของบริการก็อยู่ในสภาพเดิมๆ ที่น่าเบื่อหน่าย (Walter. 1994 : 3)

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น คำถามที่ต้องหาคำตอบให้ได้ก็คือ "ทำไมผู้ใช้จึงไม่ร้องเรียน" เหตุผลที่ผู้ใช้ไม่ร้องเรียนหรือไม่ต่อว่าใดๆ อาจเนื่องมาจากทัศนะของลูกค้าหลายประการ ดังนี้ (Hernon & Altman. 1998 : 81-83)

1. ห้องสมุดไม่ใส่ใจต่อลูกค้า ทัศนะของผู้ใช้ในประเด็นนี้สะท้อนภาพลักษณ์ของห้องสมุด 3 ประการ คือ

1.1 ระบบห้องสมุดไม่สะดวกต่อการใช้ ความหงุดหงิดเกี่ยวกับเรื่องนี้อาจเกิดจากตัวผู้ใช้เองที่ไม่สามารถเข้าใจระบบของห้องสมุด หรืออาจเป็นเพราะตัวระบบเองที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน หรือมีความยุ่งยากในการใช้งาน

1.2 บุคลากรส่วนหน้าของห้องสมุดไม่ทราบ หรือไม่เข้าใจนโยบายที่เกี่ยวกับลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ ห้องสมุดหลายแห่งไม่มีนโยบายเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน และข้อร้องเรียนแต่ละเรื่องที่ได้รับก็มักจะใช้หลักการจัดการแบบเฉพาะกิจ ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะผู้บริหารห้องสมุดไม่ได้คำนึงถึงองค์ประกอบในการดำเนินงาน เช่น ข้อร้องเรียนคืออะไร ทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้ใช้ได้รับทราบถึงนโยบายข้อร้องเรียน วิธีการและขั้นตอนการร้องเรียน ใครคือผู้รับผิดชอบ ห้องสมุดต้องการการตอบสนองจากผู้ใช้อย่างไร ฯลฯ เป็นต้น

1.3 บุคลากรของห้องสมุดไม่ได้สนใจหรือไม่ได้ให้การช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ผู้ใช้ที่รู้สึกหงุดหงิด หรืออารมณ์ขุ่นมัวมีแนวโน้มที่จะระบายอารมณ์ออกใส่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคนแรกที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปฏิกิริยาตอบสนองของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ หากเจ้าหน้าที่โต้ตอบกลับในลักษณะเดียวกัน หรือพูดเพื่อเอาชนะหรือหาข้อแก้ตัวต่างๆ นาๆ ก็จะทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีกับห้องสมุดและบริการของห้องสมุด

ได้ เช่นถ้าผู้ใช้ประสบปัญหาในการค้นหาหนังสือบนชั้นและไปขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้รับฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริการลูกค้าที่ดีพอ เขาอาจจะตอบว่า "หนังสือหายไปแล้ว" "อยู่แถวๆ นั้นแหละ" หรือ "คงมีคนยืมไปแล้วมั้ง" การได้รับคำตอบแบบไม่ช่วยแก้ปัญหา หรือไม่สนใจความรู้สึกของผู้ใช้เช่นนี้ย่อมทำให้ผู้ใช้เกิดความผิดหวัง และคงไม่อยากจะพูดอะไรต่อไปอีก

2. ห้องสมุดทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกว่าไม่ได้รับความสะดวกในการบอกให้ห้องสมุดได้ทราบถึงความไม่พึงพอใจของตน ห้องสมุดที่ตระหนักถึงความสำคัญของข้อร้องเรียน จะต้องให้ความสนใจกับการร้องเรียนของผู้ใช้โดยจัดเตรียมช่องทางต่างๆ ให้ผู้ใช้สามารถร้องเรียนได้โดยสะดวก เช่นติดตั้งโทรศัพท์ภายใน ณ บริเวณชั้นหนังสือเพื่อให้ผู้ใช้ติดต่อสอบถามกับบรรณารักษ์ได้โดยตรง มีกล่องรับข้อร้องเรียนพร้อมแบบฟอร์มวางไว้ ณ บริเวณต่างๆ (แต่ – จะต้องไม่ลืมหลักสำคัญประการหนึ่ง คือ ข้อร้องเรียนไม่จำเป็นต้องเป็นลายลักษณ์อักษรเสมอไป) เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ร้องเรียนได้ทางออนไลน์โดยผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล์ และเว็บบอร์ดของห้องสมุด ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนโดยวาจา บรรณารักษ์/หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องควรบันทึกข้อร้องเรียนไว้ และในขณะเดียวกันจะต้องกระตือรือร้นส่งข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไปยังผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง แม้ว่าข้อร้องเรียนหรือคำบ่นนั้นจะไม่เป็นทางการก็ตาม การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ หรือป้ายสำหรับติดที่หน้าอกที่มีข้อความว่า "ยินดีช่วยเหลือค่ะ" "สอบถามได้ค่ะ" ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกสบายใจที่จะเข้ามาพูดคุยบอกกล่าวถึงปัญหาข้อคับข้องใจต่างๆ ได้

3. ผู้ใช้คิดว่าไม่ใช่หน้าที่ของตนที่จะต้องบอกให้ทราบถึงความผิดพลาดต่างๆ ของห้องสมุด ในขณะที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความคิดว่าผู้บริหารมีหน้าจัดการกับเรื่องต่างๆ ผู้ใช้ก็มีความคิดเช่นเดียวกันว่าบุคลากรห้องสมุดจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อบริการของห้องสมุด ต้องเอาใจใส่สอดส่องดูแลปัญหาและแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้ไม่อยากบอกถึงข้อผิดพลาดต่างๆ เป็นเพราะเขาไม่แน่ใจว่าข้อผิดพลาดที่บอกไปนั้นจะถูกบันทึกไว้ในรายงานหรือไม่ ถ้าเจ้าหน้าที่คนนั้นตอบรับด้วยอาการเย็นชา ผู้ใช้ก็คงบอกกับตนเองว่า "ชาตินี้จะไม่บอกอะไรๆ ที่เป็นข้อผิดพลาดอีกแล้ว"

4. ผู้ใช้มีความคิดว่าห้องสมุดคงจะไม่ทำอะไรกับปัญหาของเขา ความคิดเช่นนี้ได้กลายเป็นความเชื่อและเป็นสาเหตุหนึ่งที่พบได้บ่อยมากที่สุด ผู้ใช้มีความรู้สึกว่าเขาเป็นบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับกฎหรือระเบียบใดๆ ที่เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดจะคำนึงถึงและให้บริการ

จากสาเหตุดังกล่าว ผู้บริหารห้องสมุดจะต้องปรับเปลี่ยนเจตคติของบุคลากรในเรื่องของการบริการลูกค้า (Customer services) และการร้องเรียนของลูกค้า ถ้าห้องสมุดไม่สร้างบรรยากาศแห่งการร้องเรียนให้เกิดขึ้นแล้ว โอกาสที่จะได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ก็มีน้อยเท่าน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้ที่มีความเชื่อว่า "พูดไปสองไพเบี้ย นิ่งเสียตำทอง" กล่าวโดยสรุป แม้ว่าจะมีเงื่อนไขอันเป็นอุปสรรคหลายประการ แต่การรับฟังข้อร้องเรียนของผู้ใช้ก็จะก่อให้เกิดคุณประโยชน์กับห้องสมุดเป็นอเนกประการเช่นกัน โดยเฉพาะโอกาสทองของห้องสมุดในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพยิ่งๆ ขึ้นไป ฉะนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรที่จะตระหนัก ยอมรับ และสนับสนุนการ

ร้องเรียนของผู้ใช้

แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้นมีประเด็นที่ควรพิจารณาดังนี้

นโยบาย

การดำเนินงานเรื่องหนึ่งเรื่องใดควรที่จะได้มีการกำหนดนโยบายให้ชัดเจน เพราะนโยบายจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับบุคลากร การขาดนโยบายจะทำให้หน่วยงานต่างๆ ดำเนินงานไปคนละทิศละทาง ไม่ประสานสอดคล้องซึ่งกันและกัน การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนก็เช่นกันที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจะได้กำหนดนโยบายไว้ให้ชัดเจน และให้บุคลากรห้องสมุดทุกคนทุกระดับได้ทราบ เข้าใจ และยึดถือปฏิบัติ ผู้ใช้เองก็ควรที่จะได้ทราบถึงนโยบายของห้องสมุดที่เกี่ยวกับการร้องเรียนนี้เช่นกัน เพราะนี่คือสิทธิของผู้ใช้ สำหรับรายละเอียดของนโยบายอาจประกอบด้วยวัตถุประสงค์ นิยาม/หรือขอบเขตของข้อร้องเรียน พันธ-สัญญา/หรือข้อตกลงเกี่ยวกับสิทธิและการปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียน ขั้นตอนและช่องทางหรือวิธีการร้องเรียน การดำเนินการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ ผู้รับผิดชอบ ฯลฯ เป็นต้น

ขั้นตอนการร้องเรียน

รายละเอียดในส่วนนี้เป็นสิ่งที่ห้องสมุดจะต้องกำหนดให้ชัดเจนและแจ้งให้ผู้ใช้ทราบโดยทั่วกัน

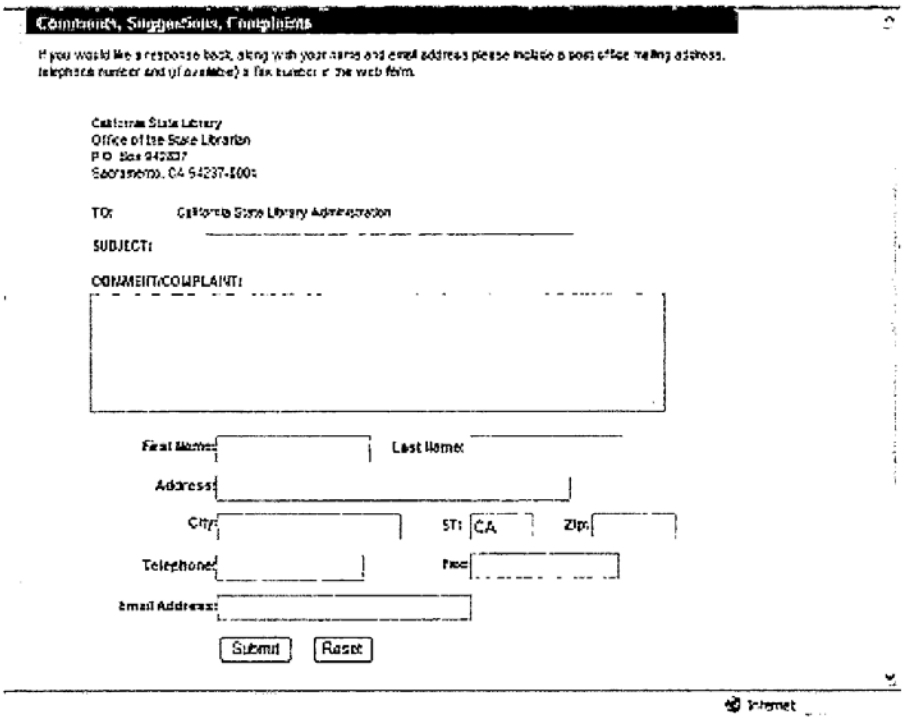
1. การรับข้อร้องเรียน มีหลายช่องทางด้วยกัน คือ

1.1 ข้อร้องเรียนแบบไม่เป็นทางการ เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กล่าวคือผู้ใช้จะร้องเรียนโดยตรงกับผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจจะเป็นการบอกกล่าวต่อหน้า หรือทางโทรศัพท์ หรือการสนทนาทางออนไลน์ (Chat) ก็ได้ การร้องเรียนในลักษณะนี้ผู้รับข้อร้องเรียนควรบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มตามที่กำหนด พร้อมทั้งอธิบายชี้แจงตอบคำถามหรือแก้ปัญหาในเบื้องต้นได้ทันทีหากเป็นที่พอใจก็ถือว่าขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้จบสิ้นแล้ว แต่ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้เป็นที่พอใจของผู้ใช้ได้ จะต้องส่งบันทึกข้อร้องเรียนนั้นต่อผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่มีอำนาจระดับสูงเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

1.2 ข้อร้องเรียนแบบเป็นทางการ เป็นข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น

- กล่องรับความคิดเห็น โดยที่ห้องสมุดจะต้องจัดเตรียมแบบฟอร์มสำหรับการร้องเรียนไว้ใกล้ๆ กับกล่องรับความคิดเห็น
- สมุดรับความคิดเห็น
- จดหมาย / หรือ หนังสือร้องเรียน
- เว็บไซต์ของห้องสมุดโดยใช้ อีเมล์ แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บบอร์ด

ตัวอย่างแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ของ California State Library


Comments, Suggestions, Complaints

If you would like a response back, along with your name and email address please include a post office mailing address, telephone number and (if available) a fax number in the web form.

California State Library
Office of the State Librarian
P.O. Box 942837
Sacramento, CA 94237-0001

TO: California State Library Administration

SUBJECT:

COMMENT/COMPLAINT:

First Name: Last Name:

Address:

City: ST: CA Zip:

Telephone: Fax:

Email Address:

Submit Reset

ที่มา: http://www.library.ca.gov/content/Comments/comments.cfm

Walters (1994 : 50-51) กล่าวว่า ที่ Denver Public Library ได้พัฒนาระบบเพื่อรณรงค์ให้ผู้ใช้ให้ข้อมูลตอบกลับ (feedback) ทั้งในเรื่องของการร้องเรียนและคำชมเชย โดยจัดทำบัตร (printed card) ให้ผู้ใช้ใช้เขียนข้อร้องเรียนหรือคำชมเชย โดยวางบัตรเหล่านี้ไว้ที่โต๊ะบริการยืม-คืน โต๊ะบริการตอบคำถาม และโต๊ะตรวจเช็คทางออก เจ้าหน้าที่ที่ประจำ ณ จุดดังกล่าวจะเชิญชวนให้ผู้ใช้เขียนถึงปัญหาในการใช้บริการหรือคำชมเชยลงในบัตรแล้วส่งบัตร (ที่ติดแสตมป์เรียบร้อยแล้ว)นั้นมาทางไปรษณีย์ นอกจากนั้นผู้ใช้อาจใช้บัตรนี้เสนอแนะการจัดซื้อหนังสือหรือเรื่องอื่นใดก็ได้ ผลของการดำเนินงานนับว่าประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจยิ่ง

ข้อร้องเรียนที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ควรบันทึกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มตามที่เห็นสมควร ดังตัวอย่าง

แบบรายงานปัญหา

ปัญหาเลขที่ .....

วันที่เกิดปัญหา ..... ผู้แจ้งปัญหา

สถานที่เกิดปัญหา ..... ☐ ผู้ใช้

☐ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

☐ อื่นๆ .....

รายละเอียดของปัญหา

.....

.....

.....

รายละเอียดการดำเนินการ

.....

.....

.....

ผลการดำเนินการ ผู้ใช้พึงพอใจหรือไม่ ☐ พึงพอใจ ☐ ไม่พึงพอใจ

ถ้าผู้ใช้ไม่พึงพอใจ โปรดระบุเหตุผล และจำเป็นต้องดำเนินการต่อไปอีกหรือไม่

.....

.....

ความคิดเห็น/หรือข้อเสนอแนะ

.....

.....

ถ้าผู้ใช้ต้องการทราบผลการแก้ไขปัญหา ให้กรอกรายละเอียดเพื่อการติดต่อ

ชื่อ/นามสกุล .....

ที่อยู่ .....

โทรศัพท์ ..... E-mail .....

ชื่อผู้รายงาน .....

วันที่รายงาน .....

ที่มา: ดัดแปลงจาก Hernon, Peter & Altman, Ellen. (1998). Assessing Service Quality : *Satisfying the Expectations of Library Customers, p. 85.*

อนึ่ง ห้องสมุดอาจกำหนดให้เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งหรือเจ้าหน้าที่ในฝ่ายบริการตอบคำถาม ทำหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวม ตอบรับ แจ้งผล ฯลฯ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนทั้งหมดโดยตรงก็ได้ ซึ่งจะเรียกว่า "ผู้ประสานงาน (Library coordinator)"

2. การตอบรับข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ใช้ร้องเรียนโดยผ่านสื่อต่างๆ ห้องสมุดควรทำการติดต่อกลับทันทีถ้าสามารถทำได้ แต่ไม่ควรเกิน 3 วันทำการ เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบว่าห้องสมุดได้รับข้อร้องเรียนของเขาแล้วและกำลังดำเนินการตามขั้นตอน การตอบรับข้อร้องเรียนควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และหากสามารถกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการได้ก็ควรแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบด้วย เช่นภายใน 15 วันทำการเป็นต้น

3. การพิจารณาข้อร้องเรียน ในการพิจารณาตัดสินข้อร้องเรียนห้องสมุดมีทางเลือก 2 แนวทาง คือ

3.1 กำหนดทีมงานผู้รับผิดชอบขึ้นเป็นการเฉพาะ โดยมีผู้แทนจากฝ่ายต่างๆ ซึ่งอาจเป็นหัวหน้าฝ่ายหรือบุคลากรในฝ่ายระดับต่างๆ ที่ถูกกระทบ/หรืออาจถูกกระทบจากปัญหาในการให้บริการ แนวทางนี้นับว่าเป็นแนวทางที่ดีที่สุดแนวทางหนึ่งของการให้อำนาจการตัดสินใจในการแก้ปัญหาให้แก่บุคลากร ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกภาคภูมิใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีส่วนร่วมในการช่วยแก้ปัญหาให้กับองค์กรได้ อีกทั้งยังเป็นการฝึกทักษะการทำงานร่วมกัน และการสร้างเสริมภาวะผู้นำด้วย

3.2 ให้คณะกรรมการที่มีอยู่แล้วเป็นผู้พิจารณาตัดสิน เช่น คณะกรรมการประจำสำนัก (ห้องสมุด) คณะกรรมการบริหารห้องสมุด (ที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย) ฯลฯ เป็นต้น

4. การแจ้งผลการพิจารณา ควรแจ้งให้ผู้ใช้ได้ทราบว่าห้องสมุดได้ดำเนินการกับปัญหาที่เป็นข้อร้องเรียนนั้นอย่างไร การแจ้งผลอาจทำได้หลายวิธีแต่โดยทั่วไปแล้วควรแจ้งผลทางจดหมายซึ่งเป็นทางการที่ดีที่สุด ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนทางเว็บบอร์ด/หรืออีเมล์ ก็สามารถแจ้งผลผ่านทางเว็บบอร์ด/หรืออีเมล์ได้เช่นกัน หากผลการพิจารณาไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ ห้องสมุดควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้แสดงเหตุผลคัดค้าน หรือร้องเรียนต่อผู้มีอำนาจระดับสูงขึ้นไปได้

5. การแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง โดยส่งสำเนาผลการพิจารณาแก้ไขปัญหาไปยังผู้ที่ถูกพาดพิงหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

ดังที่กล่าวไว้แล้วว่า ข้อร้องเรียนของผู้ใช้ในทุกกรณีจะต้องบันทึกลงในแบบฟอร์มที่กำหนด และเมื่อทีมงาน/หรือคณะกรรมการที่มีหน้าที่รับผิดชอบได้พิจารณาตัดสินแล้ว รวมทั้งผลของการแก้ไขปัญหาจะต้องถูกบันทึกลงในแบบฟอร์มนั้นทั้งหมดเพื่อเป็นหลักฐาน ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจวางแผนและเป็นเครื่องมือในการควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนนั้นหากไม่มีระบบที่สร้างขึ้นเป็นการเฉพาะ ห้องสมุดสามารถดำเนินการแบบง่ายๆ เบื้องต้นได้ดังนี้

1. นำข้อร้องเรียนมาจัดเป็นกลุ่มโดยแยกตามประเด็นของปัญหา

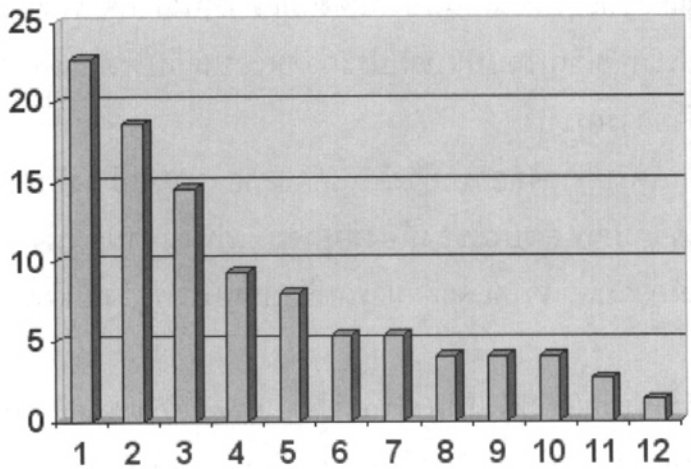
2. แจกแจงความถี่ จัดลำดับตามความสำคัญของปัญหา แล้วหาค่าร้อยละ

3. แสดงความสำคัญและความสัมพันธ์ของปัญหาโดยใช้ผังพาเรโต ผังก้างปลา ฮิสโตแกรม ฯลฯ ตามความต้องการ

ตัวอย่างตารางสรุปปัญหาจากข้อร้องเรียน

รายการปัญหา	*ความถี่*	*ร้อยละ*
1. บริการล่าช้า ต้องรอคอยเป็นเวลานาน	17	22.67
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาไม่สุภาพ	14	18.67
3. กำหนดส่งไม่ชัดเจน	11	14.67
4. แสงสว่างไม่เพียงพอ	7	9.33
5. ค่าปรับแพง	6	8.00
6. สถานที่คับแคบ	4	5.33
7. หนังสือไม่มีความหลากหลาย	4	5.33
8. วิธีการคัดเลือกหนังสือไม่ดี	3	4.00
9. ที่จัดแสดงหนังสือใหม่ไม่น่าดู	3	4.00
10. ไม่มีมุมสบายให้นั่ง	3	4.00
11. ห้องสมุดปิดเร็วเกินไป	2	2.67
12. บริเวณที่ตั้งห้องสมุดไม่สะดวกแก่การไปใช้	1	1.33

จากตาราง สามารถแสดงรายการปัญหาในรูปของผังพาเรโตเพื่อการเปรียบเทียบได้ดังนี้



ที่มา: ดัดแปลงจาก: Walters, Suzanne. (1994). Customer Service : a How-To-Do-It Manual for Librarians, p. 54-55.

จากผังพาเรโตดังกล่าวจะทำให้มองเห็นลำดับความสำคัญของปัญหา (Priority) ซึ่งเมื่อพิจารณาตามกฎ 80/20 แล้ว ปัญหาในกลุ่มร้อยละ 80 ที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือปัญหาลำดับที่ 1-7 ตามลำดับ (Walters. 1994 : 53-57)

ในกรณีที่เป็นไปได้ ห้องสมุดควรจัดทำ "ฐานข้อมูลตรวจสอบการแก้ปัญหา (Problem resolution tracking database)" เพื่อเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้ดำเนินการไปแล้ว โดยอาจยึดหัวข้อตามแบบรายงานปัญหาก็ได้ ทั้งนี้เพราะปัญหาจากข้อร้องเรียนอาจมีลักษณะกระจัดกระจาย มีความลำเอียง ไม่ต่อเนื่อง และอาจก่อให้เกิดการเข้าใจผิดได้ การมีฐานข้อมูลดังกล่าวจะทำให้มีข้อมูลที่จะนำศึกษาวิเคราะห์ในแง่มุมต่างๆ เช่นวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐาน หรือใช้โปรแกรมจำลองสถานการณ์ (Simulation program) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา อันจะช่วยให้สามารถหาวิธีแก้ไขที่ถูกต้องเหมาะสมได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ อีกทั้งยังใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวางแผนได้อีกด้วย

บทสรุป

โดยเหตุที่ผู้ใช้มักจะไม่ประสงค์ที่จะร้องเรียนมากนัก เพราะฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของห้องสมุดที่จะต้องทำการรณรงค์เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้รู้สึกกระตือรือร้นที่จะร้องเรียน

ปฏิรูปวิธีการและขั้นตอนการร้องเรียนให้เป็นเรื่องที่ง่าย แล้วผู้ใช้จะให้โอกาสแก่ห้องสมุดในการปรับปรุง

ตอบรับข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและสุภาพ แล้วความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) จะตามมา

แก้ปัญหาให้ทันทีนับแต่ได้รับข้อร้องเรียน ตามกำลังและงบประมาณ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

พัฒนาระบบอัตโนมัติในการจัดการกับข้อร้องเรียน

การร้องเรียนและข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่ห้องสมุดควรหันมาพิจารณาเอาใจใส่ให้มากขึ้น และไม่ใช่เพียงแค่การติดประกาศเชิญชวนบนป้ายประกาศหรือบนเว็บไซต์ แต่จะต้องให้เป็นที่ประจักษ์แก่สายตาของลูกค้าด้วยการกระทำ

ถ้าข้อร้องเรียนได้รับการจัดการอย่างดี นอกเหนือจากความจงรักภักดีของลูกค้าจะมั่นคงเหนียวแน่นมากขึ้นแล้ว ภาพลักษณ์ของห้องสมุดจะดูเด่นในฐานะผู้นำ อีกทั้งยังทำให้ลูกค้าประทับใจที่ห้องสมุดให้ความเอาใจใส่และสามารถปรับปรุงบริการ ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากปัญหาของเขา

ข้อร้องเรียนต่างๆ เป็นเรื่องที่ไม่มีใครอยากได้ยินได้ฟัง แต่ถ้าเราเปลี่ยนภาวะจาก "การตั้งรับ" มาเป็น "การช่วงชิง(โอกาส)" หรืออีกนัยหนึ่งคือ "เปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส" ข้อร้องเรียนก็คือเพื่อนที่ดีที่สุดของเรา

พึงเน้นย้ำกับตัวเองอยู่เสมอว่า เราสามารถทำอะไรให้กับลูกค้าได้บ้าง ไม่ใช่มีอะไรบ้างที่เราทำไม่ได้

ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับข้อร้องเรียน สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ URL

www.liswa.wa.gov.au/pdf/ComplaintHandlingPolicyjan02.pdf

www.lib.ed.ac.uk/services/complaint.shtml

www.registry.ed.ac.uk/student_information_pages/Complaint_form.PDF

www.southglos.gov.uk/Libraries/lib_commemts.htm

www.aut.ac.nz/library/library_services/complaints_policy.pdf

www.library.ca.gov/content/Comments/comments.cfm

เอกสารอ้างอิง

Auckland University of Technology. Library. (2005). *Library Services : Complaints Policy*. Retrieved August 4, 2005, from http://www.aut.ac.nz/library/library_services/complaints_policy.shtml

Biz Help 24. (2005). *Why & How to Deal with Customer Complaints*. Retrieved August, 3, 2005, from http://www.bizhelp24.com/marketing/customer-complaints-1.shtml

Hernon, Peter & Altman, Ellen. (1998). *Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customers*. Chicago : American Library Association.

IT Reseller Magazine. (2004). *Customer Complaints are Like Medicine*. Retrieved August 10, 2005, From http://www.itrportal.com/absolutenm/templates/?a=13&z=

Melling, Maxine. (1996). Defining the Customer's Requirements for Quality, in *Providing Customer-Oriented Services in Academic Libraries*, p. 25-39. Edited by Chris Pinder and Maxine Melling. 1st ed. London : Library Association Publishing.

Payne, Philip. (1996). User Empowerment : Striking Back for the Customers of Academic Libraries, in *Providing Customer-Oriented Services in Academic Libraries*, p. 59-86. Edited by Chris Pinder and Maxine Melling. 1st ed. London : Library Association Publishing.

Walters, Suzanne. (1994). *Customer Service : a How-To-Do-It Manual for Librarians*. New York : Neal-Schuman Publishers.

มารู้จักห้องสมุดเมืองกีวี : ห้องสมุดประชาชนเพ็ทโทนี

ศศิพิมล ประพินพงศกร

บทความนี้เขียนจากการเยี่ยมชมและดูงานห้องสมุดประชาชนเมืองเพ็ทโทนีประเทศนิวซีแลนด์ เพื่อให้เห็นอีกมุมมองหนึ่งของสภาพและการให้บริการของห้องสมุดประชาชนในต่างประเทศที่อาจมีทั้งความเหมือนและความต่างจากห้องสมุดประชาชนในเมืองไทย บทความนี้อาจช่วยเป็นแนวทางให้บรรณารักษ์จัดห้องสมุดอย่างง่ายๆ แต่เป็นห้องสมุดที่มีชีวิตได้

Know New Zealand Library : Petone Public Library

Sasipimol Prapinpongsakorn

This article illustrates the visiting at Petone Public Library in New Zealand. The author presents and introduces the circumstances and services of oversea public library. Some aspects may be the same or different from Thai public library. The librarians can utilize this article as a clue to provide and organize the living library.

มารู้จักห้องสมุดเมืองกีวี : ห้องสมุดประชาชนเพ็ทโทนี

ศศิพิมล ประพินพงศกร *

ผู้เขียนได้มีโอกาสเยี่ยมชมและดูงานห้องสมุดต่างๆ ในประเทศนิวซีแลนด์หลายแห่ง ห้องสมุดแห่งหนึ่งที่มีโอกาสได้ไปเยี่ยมชมและคิดว่าควรถ่ายทอดประสบการณ์ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนเมืองเพ็ทโทนี ซึ่งเป็นห้องสมุดประชาชนขนาดกลางซึ่งมีความแตกต่างจากห้องสมุดบ้านเรา เนื่องจากอบอวลด้วยบรรยากาศของห้องสมุดที่มีชีวิต อาจนำมาเป็นแบบอย่างให้แก่ห้องสมุดในเมืองไทยได้ปรับปรุงเพื่อให้เกิดห้องสมุดที่มีชีวิตดังเช่นที่เมืองไทยต้องการและกำลังพยายามพัฒนาอยู่ในยุคนี้

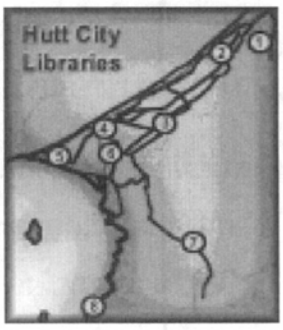
รูปที่ 1

การศึกษาดูงานห้องสมุดประชาชนเมืองฮัตต์ (Hutt) หรือเรียกตามชื่อทางภูมิศาสตร์ว่า โลว์เวอร์ ฮัตต์ (Lower Hutt) เมืองนี้ตั้งอยู่ที่เขตเมืองเวลลิงตัน ซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศนิวซีแลนด์ ซึ่งตั้งอยู่ทางตอนใต้ของเกาะเหนือประเทศนิวซีแลนด์ (รูปที่ 1) มีประชากรประมาณ 1 แสนคน ถ้าขับรถจากเมืองเวลลิงตันจะใช้เวลาเดินทางประมาณ 15 นาที เท่านั้น

ห้องสมุดประชาชนต่างๆ ในเขตเมืองฮัตต์ มีทั้งหมด 8 แห่ง ซึ่งจะตั้งกระจายทั่วเมืองฮัตต์ เพื่อให้บริการประชาชนในชุมชนอย่างใกล้ชิดและครอบคลุมทั่วเมือง ได้แก่

1. Stokes Valley Community Library
2. Taita Community Library
3. Naenae Community Library
4. Central Library & Information Services
5. Petone Community Library
6. Moera Community Library
7. Wainuiomata Community Library
8. Eastbourne Community Library

(ดูสถานที่ตั้งห้องสมุดได้จาก รูปที่ 2)



รูปที่ 2

* อาจารย์ ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำหรับบทความนี้ จะพาไปเยี่ยมชมห้องสมุดชุมชนเมืองเพ็ทโทนี (Petone Community Library) หรือ เรียกว่า ห้องสมุดประชาชนเพ็ทโทนี (Petone Public Library) ห้องสมุดนี้ เป็น 1 ใน 8 ของห้องสมุดประชาชนเมืองฮัตต์ มีลักษณะเป็นอาคารเอกเทศชั้นเดียว วัตถุประสงค์หลักของห้องสมุด คือ เพื่อที่จะพัฒนาความรู้ของประชาชน และให้ประชาชนได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ และสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมีห้องสมุดซึ่งเป็นที่รวบรวมความรู้และทรัพยากร ตลอดจนจัดเตรียมพื้นที่สำหรับคนในชุมชนเพื่อใช้เป็นที่แลกเปลี่ยนความรู้ กิจกรรม และเผยแพร่สารสนเทศ

บรรยากาศภายในห้องสมุด

ห้องสมุดเน้นการเป็นแหล่งสารสนเทศและเป็นที่จัดกิจกรรมสำหรับชุมชนที่ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย ให้ความรู้สึกสบาย และเชิญชวนให้ผู้ใช้เข้ามาหาความรู้เพิ่มเติม ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะเข้ามานั่งอ่านนิตยสาร หนังสือพิมพ์ และยืมทรัพยากรของห้องสมุด เหมือนหนึ่งเป็นกิจวัตรประจำวันของผู้คนในชุมชน

รูปที่ 3

สมาชิกหลักของห้องสมุดเป็นคนในชุมชน นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้บางส่วนที่แวะมาจากเมืองอื่นๆ เพื่อมารอทำธุระที่เมืองนี้ ผู้ใช้บริการมีตั้งแต่เด็กเล็กๆ ที่มากับผู้ปกครอง มานั่ง หรือนอนอ่านหนังสือในส่วนของมุมเด็ก วัยกลางคนจนถึงผู้สูงอายุ แวะเวียนเข้ามาทำให้ห้องสมุดมีชีวิตชีวาอย่างไม่ขาดสาย เด็กๆ สามารถพูดคุย ส่งเสียงได้ ที่นั่งอ่านหนังสือมีหลากหลายแบบ เช่น โต๊ะอ่านหนังสือกลุ่มในลักษณะเป็นทางการ หรือที่นั่งอ่านเป็นเบาะ หรือโซฟาในมุมอ่านนิตยสารหรือหนังสือพิมพ์ (รูปที่ 3) และตามมุมต่างๆ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในไม่เคร่งเครียดและไม่เป็นวิชาการเกินไป ทำให้รู้สึกว่าห้องสมุดเป็นเสมือนบ้านหลังที่สอง ซึ่งนอกจากจะให้ความรู้สึกสะดวกสบายแล้ว ยังได้รับข่าวสาร ความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอีกด้วย

การตกแต่งภายในห้องสมุด

ห้องสมุดมีการตกแต่งแบบง่ายๆ แต่ใช้สีสดใสตามลักษณะของทรัพยากร เช่น ในมุมเด็กจะเน้นการใช้สีสัน และการตกแต่งด้วยตุ๊กตา ภาพวาดตามฝาผนังที่สวยงาม ทำให้เด็กๆ เกิดความสนใจและอยากเข้ามาอ่านหนังสือในมุมนี้ สำหรับเครื่องเฟอร์นิเจอร์ต่างๆ มีความสะดวกสบาย เช่น มีมุมสบาย สำหรับนั่งอ่านหนังสืออยู่หลายจุด มีป้ายเพื่อแนะนำบริการ และป้ายอธิบายการใช้ทรัพยากรที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจอย่างชัดเจน นอกจากนี้มีส่วนของบอร์ดนิทรรศการ เพื่อสร้างความสนใจให้กับผู้ใช้ห้องสมุด ตลอดจนมีการจัดกิจกรรมเพื่อคนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้ชุมชนรักการอ่าน เช่น ห้องสมุดเป็นสื่อกลางเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลให้กับคนในชุมชน โดยการร่วม

มือกับบริษัท หรือองค์กร ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน หรือการเขียนกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ ห้องสมุดในต่างประเทศเห็นความสำคัญเนื่องจากห้องสมุดสามารถเข้าถึงคนในชุมชน และเพิ่มความใกล้ชิดกับชุมชนอย่างแท้จริงซึ่งเป็นบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งของห้องสมุดประชาชน (รูปที่ 4)

รูปที่ 4

บรรณารักษ์

บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีความเป็นกันเอง และบริการผู้ใช้อย่างเป็นมิตร ผู้เขียนเองได้ขออนุญาตถ่ายภาพ และเยี่ยมชมห้องสมุดเพื่อเก็บข้อมูล ซึ่งบรรณารักษ์ได้ช่วยแนะนำ และอธิบายห้องสมุดอย่างเต็มใจ สิ่งนี้อาจเป็นจุดเล็กๆ ที่ห้องสมุดในเมืองไทยหลายแห่งได้มองข้ามไป ถึงการหยิบยื่นไมตรี และความเป็นมิตรสู่ผู้ใช้ ขอขอบคุณบรรณารักษ์ใจดีที่แนะนำห้องสมุด มา ณ ที่นี้ด้วย

ทรัพยากรสารสนเทศ

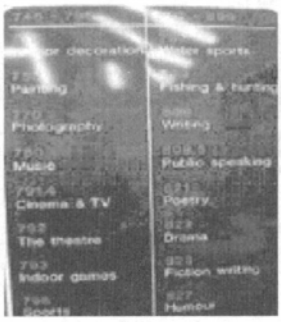
ห้องสมุดจัดหาหนังสือทั่วไปสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ หนังสืออ้างอิง นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นทรัพยากรพื้นฐานที่มีลักษณะเช่นเดียวกับห้องสมุดโดยทั่วไป โดยจะจัดแบ่งทรัพยากรสารสนเทศหลักที่ให้บริการในรูปแบบสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และฐานข้อมูลออนไลน์ ทรัพยากรในรูปแบบสิ่งพิมพ์จัดแบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ หนังสือสารคดี (Non-fictions) และ หนังสือบันเทิงคดี (Fictions)

- หนังสือทั่วไป จะจัดเรียงตามระบบทศนิยมดิวอี้แบบง่าย ๆ ไม่ละเอียดมากนัก (รูปที่ 5 และ 6) และใช้อักษร 3 ตัวแรกของชื่อสกุลผู้แต่ง เป็นเลขเรียกหนังสือ เช่น (775 FRE) เป็นเลขเรียกหนังสือ สำหรับหนังสือเรื่อง The complete guide to digital photography ผู้แต่ง คือ Michael Freeman

รูปที่ 5

● หนังสือบันเทิงคดี เช่น นวนิยาย เรื่องสั้นต่างๆ มีการจัดเรียงแบบง่ายๆ บนชั้นแบบธรรมดาและชั้นแบบหมุนได้ โดยเรียงตามตัวอักษรตัวแรกของชื่อสกุลผู้แต่ง

● หนังสือที่มีตัวเล่มขนาดใหญ่กว่าปกติ (Large print) ในส่วนนี้ห้องสมุดจะจัดเรียงแยกชั้นต่างหาก โดยเรียงตามอักษรตัวแรกของชื่อสกุลผู้แต่ง และใช้สัญลักษณ์สี ซึ่งใช้กระดาษสีตัดเป็นรูปวงกลมและติดที่สันหนังสือแบบง่ายๆ ในการแบ่งกลุ่มของหนังสือ ดังนี้



รูปที่ 6

- นวนิยายทั่วไป ใช้สัญลักษณ์สีชมพู
- เรื่องลึกลับ สืบสวนสอบสวน ใช้สัญลักษณ์ สีน้ำเงิน
- หนังสือสารคดี หรือหนังสือ ทั่วไปใช้สัญลักษณ์สีเหลือง
- เรื่องโรแมนติก ใช้สัญลักษณ์สีเขียว
- เรื่องราวเกี่ยวกับทางประเทศตะวันตก ใช้สัญลักษณ์สีแดง

● หนังสืออ้างอิง มีลักษณะเดียวกับห้องสมุดทั่วไป เช่น พจนานุกรม สารานุกรม นอกจากนี้ยังมีหนังสืออ้างอิงเกี่ยวกับชาวเมารี ซึ่งเป็นชนพื้นเมืองของชาวนิวซีแลนด์ด้วย เช่น พจนานุกรมภาษาเมารี - อังกฤษ เป็นต้น

● นิตยสารและหนังสือพิมพ์ จัดเรียงตามชื่อ และวางบนชั้นแบบง่ายๆ เพื่อให้ผู้อ่านได้หยิบใช้ได้อย่างสะดวก

● กฤตภาคและรูปภาพ ห้องสมุดจัดเก็บกฤตภาค และรูปภาพที่เกี่ยวกับเรื่องราวหรือประวัติศาสตร์ของเมืองเพ็ทโทนี

● โสตทัศนวัสดุ (Sight & Sound collection) ได้แก่ วีดิทัศน์ ซีดี ดีวีดี ซีดีรอม เทปบันทึกเสียง มีทั้งในส่วนที่เป็นวิชาการและบันเทิง เช่น ภาพยนตร์ เพลง สื่อการเรียนรู้สำหรับเด็ก เป็นต้น ซึ่งเป็นอีกมุมที่มีผู้ใช้บริการให้ความสนใจเป็นอันดับต้นๆ (รูปที่ 7)

รูปที่ 7

สิ่งที่น่าสนใจของมุมนี้คือ ห้องสมุดได้จัดทำป้ายเพื่ออธิบายระดับอายุของผู้ใช้ที่จะสามารถยืมหรือใช้วัสดุนั้นๆ ได้ ตลอดจนห้องสมุดได้จัดทำสัญลักษณ์ที่บอกถึงระดับการใช้ติดที่ตัววัสดุด้วย เช่น สัญลักษณ์รูปตัว G เหมาะกับกลุ่มผู้ชมผู้ฟังทั่วไป สัญลักษณ์รูปตัว M เหมาะกับกลุ่มผู้ชมผู้ฟัง

ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป สัญลักษณ์รูปตัว R ถูกจำกัดให้บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปี และต้องได้รับอนุญาตจากผู้ปกครอง ส่วนสัญลักษณ์ที่มีเลข 18 จำกัดบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เป็นต้น ข้อมูลจากป้ายนี้เป็นพระราชบัญญัติที่นำมาจาก Films, Videos and Publication Classification Act ปี 1993 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายสารสนเทศที่ห้องสมุดแห่งนี้เห็นความสำคัญ และประกาศเพื่อให้ผู้ใช้ทราบ (รูปที่ 8)

รูปที่ 8

รูปที่ 9

นอกจากนี้ห้องสมุดยังได้ทำสัญลักษณ์เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าสามารถยืมวัสดุได้โดยไม่เสียค่าบริการ หรือต้องเสียค่าบริการหรือไม่ เช่น จะติดสัญลักษณ์ที่บอกถึงค่าใช้จ่ายในการยืมวัสดุชิ้นนั้น (รูปที่ 9) หรือสัญลักษณ์คำว่า Free เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าสามารถยืมวัสดุได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ห้องสมุดจำเป็นต้องคิดค่าบริการวัสดุบางรายการ เพื่อช่วยสนับสนุนงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดในการจัดซื้อวัสดุใหม่ๆ ให้บริการกับผู้ใช้

มุมที่น่าสนใจ

- มุมเด็ก เป็นอีกมุมหนึ่งที่ห้องสมุดประชาชนทุกแห่งในประเทศนิวซีแลนด์ให้ความสำคัญ ห้องสมุดจัดมุมนี้ให้มีลักษณะสบายๆ และผ่อนคลาย มีการตกแต่งด้วยสีที่สดใส และมีที่นั่งที่น่าสบาย มีหมอน เพื่อให้เด็กๆ รู้สึกต้องการเข้ามาหยิบหนังสืออ่านหรือทำกิจกรรมร่วมกัน สำหรับการจัดเรียงหนังสือ เรียงง่ายๆ ตามลำดับอักษรของชื่อสกุลผู้แต่ง หรือเรียงหนังสือในตะกร้า (รูปที่ 10)

รูปที่ 10

- มุมผู้ใหญ่หรือมุมวัยรุ่น มีลักษณะเป็นมุมเล็กๆ ทรัพยากรส่วนใหญ่ในมุมนี้เป็นนิตยสารสำหรับวัยรุ่น มีโต๊ะนั่งอ่านเพียงหนึ่งโต๊ะเท่านั้น

- มุมแนะนำหนังสือ Hot picks เป็นมุมที่แสดงหนังสือที่อาจเป็นหนังสือใหม่ หรือเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยมและได้รับความสนใจจากผู้ใช้มากในขณะนั้น จะจัดเป็นชั้นแยกต่างหากอยู่บริเวณทางเข้าห้องสมุด เช่น เรื่องสั้น หรือ นวนิยายใหม่ๆ เป็นมุมที่นำเสนอหนังสือที่มีผู้ใช้ต้องการอ่านมาก ห้องสมุดจะคิดค่าบริการในการยืม โดยมีสัญลักษณ์ติดที่ตัวเล่มเพื่อบอกอัตราค่าบริการ ได้แก่ NZ$ 4 ต่อเล่ม ผู้ใช้สามารถยืมอ่านได้ 2 สัปดาห์ (รูปที่ 11)

รูปที่ 11

- มุมจัดแสดงหนังสือใหม่ มีหลากหลายมุมในห้องสมุด แสดงหนังสือใหม่ที่ได้จัดซื้อเข้าห้องสมุด เพื่อเป็นการดึงดูดให้ประชาชนสนใจการอ่าน ในส่วนนี้จะไม่คิดอัตราค่าบริการเหมือนมุม Hot Picks

- มุมนิทรรศการ มีการจัดบอร์ดนิทรรศการ หรือจัดป้ายเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือโครงการที่น่าสนใจ เพื่อเป็นการส่งข่าวให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด เช่น กิจกรรมประกวดการเขียนเล่าเรื่อง ในส่วนนี้ห้องสมุดประชาชนยังเป็นสื่อกลางแจ้งข่าวสารกิจกรรมจากบริษัทที่จะจัดกิจกรรมต่างๆ ให้กับคนในชุมชนอีกด้วย เช่น มีการจัดประกวดเขียนเรียงความชิงรางวัล เป็นต้น

บริการสารสนเทศ

ห้องสมุดจัดบริการพื้นฐานเหมือนห้องสมุดทั่วๆ ไป ได้แก่

- บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และบริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขา
- บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (OPAC) ซึ่งมีให้บริการหลายจุดของห้องสมุด (รูปที่ 12)

รูปที่ 12

- บริการแนะนำหนังสือใหม่ ห้องสมุดจะจัดทำแผ่นพับประจำทุกเดือนวางไว้ตามมุมต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการ โดยจะมีการทำบทคัดย่อ หรือเรื่องย่อของหนังสือเล่มนั้นๆ เช่น นวนิยายเรื่องใหม่ หรือหนังสือใหม่ๆ ที่น่าสนใจ

- บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ในส่วนบริการนี้จะต้องติดต่อบรรณารักษ์เพื่อรับรหัสผ่านก่อนใช้บริการ

  - บริการอินเทอร์เน็ต มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 เครื่อง เครื่องแรกให้บริการผู้ใช้สืบค้นข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่เสียค่าบริการ สำหรับให้บริการประชาชนที่ค้นหางาน หรือเช็คอีเมล์ ส่วนอีกเครื่องห้องสมุดคิดค่าบริการ โดยคิด NZ$ 1.50 / 15 นาที

  - บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ มีคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง เพื่อบริการในเรื่องของการพิมพ์งานเอกสารต่างๆ และเครื่องพิมพ์ 1 เครื่องเพื่อใช้ในการพิมพ์ข้อมูลต่างๆ

ข้อสังเกต ห้องสมุดจะมีป้าย email privacy เพื่อแจ้งผู้ใช้ เช่น ข้อความที่แจ้งว่าการใช้อีเมล์ที่นี่มีความปลอดภัยน้อยกว่าการใช้งานที่บ้าน ดังนั้นควรคลิกออกจากระบบทุกครั้งเมื่อสิ้นสุดการใช้งาน เป็นต้น

นอกจากนี้ห้องสมุดจัดทำป้ายเพื่ออธิบายถึงนโยบายการใช้บริการอินเทอร์เน็ต เช่น ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทุกเว็บไซต์ในประเทศนิวซีแลนด์ เข้าถึงหนังสือพิมพ์ออนไลน์ และเว็บไซต์ต่างประเทศได้ เช่น ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับรัฐบาล ค้นหางาน ทำธุรกรรมเกี่ยวกับธนาคาร จองตั๋วสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว ค้นหาข้อมูลกิจกรรมต่างๆ ตามความสนใจ

- บริการเครื่องถ่ายสำเนาเอกสาร มีลักษณะเป็นเครื่องหยอดเหรียญอัตโนมัติ ซึ่งผู้ใช้บริการต้องบริการตนเอง ค่าบริการ เช่น กระดาษ A4 แผ่นละ 20 c หรือ A3 แผ่นละ 40 c เป็นต้น

เวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ อังคาร พฤหัสบดี และศุกร์ เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 9.30 น. - 17.30 น.
วันพุธ 9.30 น. - 20.00 น. ส่วนวันเสาร์ 10.00 น. - 14.00 น. และปิดในวันอาทิตย์

สถานที่ตั้ง

7-11 Britannia St, Petone, Lower Hutt
Wellington New Zealand
Telephone: 568 6253
Fax: 568 3301
http://www.library.huttcity.govt.nz/

สรุป

จากการเยี่ยมชมและดูงานห้องสมุดประชาชนเมืองเพ็ทโทนี นี้ ผู้เขียนได้มองเห็นบรรยากาศของห้องสมุดที่มีความใกล้ชิดกับชุมชน เป็นเสมือนแหล่งเรียนรู้ หรือกล่าวได้ว่าเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างแท้จริง มิใช่แค่เพียงอาคารที่มีแต่ทรัพยากรมากมาย แต่ไม่มีชีวิต ไร้ซึ่งผู้คน ห้องสมุดจะมีชีวิตชีวาขึ้นมาได้นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับการ มีหนังสือเป็นหมื่นหรือแสนเล่ม ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง หรือมีอาคารที่ใหญ่โตแต่อย่างใด แต่ขึ้นอยู่กับห้องสมุดจะทำอย่างไร ให้มีบรรยากาศที่ใกล้ชิดกับชุมชน และเป็นเสมือนแหล่งที่เปิดประตูต้อนรับผู้คนในชุมชน หรือแม้แต่คนต่างถิ่นที่แวะเข้ามาและได้เข้าถึงความรู้จากห้องสมุดซึ่งถือได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศพื้นฐานที่เป็นรากฐานสำคัญแห่งหนึ่งของสังคม

**หมายเหตุ 1 นิวซีแลนด์ดอลลาร์ = 28.76 บาท (เดือนตุลาคม 48) ข้อมูลจาก ธนาคารแห่งประเทศไทย*

บรรณานุกรม

Hutt City Libraries. (2005). Retrieved October 10, 2005, from http://www.library.huttcity.govt.nz/about/

Petone Community Library. (2005). Retrieved October 10, 2005, from http://www.library.huttcity.govt.nz/about/libraries/petone.shtml

การใช้หัวเรื่องย่อย : ข้อควรระวัง (ตอนที่ 6) การใช้หัวเรื่องย่อยตามหลังหัวเรื่องด้านดนตรี

ยุคล สินเจิมศิริ

แนวทางการใช้หัวเรื่องย่อยตามหลังหัวเรื่องด้านดนตรีตามหลักเกณฑ์ในคู่มือการกำหนดหัวเรื่องของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Subject Cataloging Manual) พร้อมด้วยกฎพิเศษสำคัญๆ ที่ควรระวังในการกำหนดใช้หัวเรื่องและตัวอย่าง เพื่อให้เห็นภาพรวมชัดเจน และผู้วิเคราะห์หัวเรื่องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

Subject Cataloging Manual : the Subdivision (part 6) Subdivision for the Topic on Music

Yukol Sinjermsiri

Guidelines for applying the free-floating subdivisions to the music subject headings according to the procedures in the Library of Congress's Subject Cataloging Manual, including the essential rules that must be considered carefully before practice with some examples, to provide a clear overview, and to assist the subject catalogers in applying the music subject headings.

การใช้หัวเรื่องย่อย : ข้อควรระวัง (ตอนที่ 6) การใช้หัวเรื่องย่อยตามหลังหัวเรื่องด้านดนตรี

ยุคล สินเจิมศิริ *

บทนำ

หัวเรื่องด้านดนตรีที่กำหนดใช้ในคู่มือการกำหนดหัวเรื่องของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Subject Cataloging Manual) มีหัวเรื่องย่อยซึ่งกำหนดใช้เพื่อสื่อความหมายในแง่มุมต่างๆ เกี่ยวกับงานดนตรีที่มีกฎเกณฑ์และข้อยกเว้นต่างๆ ที่ต้องระมัดระวังพอสมควร จึงได้จับประเด็นสำคัญๆ และเรียบเรียงตามลำดับความเกี่ยวข้องให้เข้าใจง่าย พร้อมตัวอย่างประกอบ หัวเรื่องย่อยที่เสนอในบทความนี้สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้กำหนดเป็นหัวเรื่องภาษาไทยไว้บางรายการแล้ว ส่วนรายการที่ยังไม่ได้กำหนดจะระบุเป็นภาษาอังกฤษเพื่อให้ครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นแนวทางในการกำหนดหัวเรื่องต่อไป

การที่จะพิจารณาเลือกใช้หัวเรื่องย่อยตามหลังหัวเรื่องด้านดนตรีได้อย่างเหมาะสม จำเป็นต้องมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับหัวเรื่องตามลักษณะของผลงานด้านดนตรีและประเภทของหัวเรื่องด้านดนตรีเสียก่อน ผลงานด้านดนตรีแบ่งอย่างกว้างๆ เป็นสองประเภท ได้แก่

ประเภทแรก **"บทประพันธ์เพลง"** (Musical compositions) ซึ่งอาจอยู่ในรูปของ โน้ตเพลง (scores) บทร้อง (librettos) หรือ วัสดุบันทึกเสียง (sound recordings) ฯลฯ บทประพันธ์เพลงมีสองประเภท คือ ดนตรีบรรเลง (Instrumental music) และ เพลงร้อง (Vocal music) ซึ่งต่างก็มีหัวเรื่องหลายรูปแบบและประเภทของแนวดนตรี โดยอาจจะระบุชัดเจนเกี่ยวกับชนิดและจำนวนของสื่อในการแสดง (medium of performance) ด้วยหรือไม่ก็ได้

"ดนตรีบรรเลง" ได้แก่ ดนตรีบรรเลงเดี่ยว (เช่น ดนตรีบรรเลงไวโอลิน (Violin music); ดนตรีบรรเลงกีตาร์ (Guitar music) ฯลฯ) ดนตรีบรรเลงแบบรวมวง (เช่น ดนตรีบรรเลงซิมโฟนี (Symphonies); เพลงโหมโรง (Overtures); ดนตรีบรรเลงออร์เคสตร้า (Orchestral music) ฯลฯ) และดนตรีสำหรับเต้นรำ (เช่น Boleros; Waltzes (Harp) ฯลฯ)

"เพลงร้อง" มีทั้งประเภท เพลงร้องเดี่ยว เพลงร้องหมู่ เพลงประสานเสียง เพลงอุปรากร ฯลฯ โดยหัวเรื่องอาจระบุชัดเจนเกี่ยวกับ เสียงประสาน (chorus) จำนวนเสียง (vocal parts) ระดับเสียง (vocal ranges) และดนตรีประกอบ (accompaniment) ด้วยหรือไม่ก็ได้ เช่น บัลลัด (Ballads); เพลง (Songs); เพลงประสานเสียง (Choruses); โซนาตา (Sonatas); Sacred songs (Medium voice) with orchestra ฯลฯ

---

* นางยุคล สินเจิมศิริ บรรณารักษ์ 6 ฝ่ายวิเคราะห์วัสดุสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หัวเรื่องของบทประพันธ์เพลงนอกจากจะเป็นหัวเรื่องตามรูปแบบและประเภทของแนวดนตรีดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีหัวเรื่องที่สื่อความหมายในแง่ต่างๆ ดังนี้

หัวเรื่องตามชนิดของเครื่องดนตรี (Musical instruments) เช่น Brass trios; String trios

หัวเรื่องตามลีลาและประเภทของแนวดนตรี (Styles and genres) เช่น แจซซ์ (Jazz); ดนตรีบลูส์ (Blues (Music); ดนตรีร็อค (Rock music); ดนตรีพื้นเมือง (Folk music)

หัวเรื่องตามกลุ่มเชื้อชาติหรือชนชาติ (Ethnic or national groups) เช่น Folk songs, Spanish; Hindu music; Navajo Indians - - Music

หัวเรื่องดนตรีสำหรับเทศกาลและโอกาสพิเศษต่าง ๆ (Music for occasions) เช่น Christmas music; Wedding music

หัวเรื่องดนตรีที่มีเนื้อหาเฉพาะด้าน (Topical headings) เช่น World War, 1939-1945 - - Songs and music; Lincoln, Abraham, 1809-1865 - - Songs and music

สำหรับบทเพลงหรือการแสดงดนตรีในรูปวัสดุบันทึกเสียงจะให้หัวเรื่องเช่นเดียวบทประพันธ์เพลงโดยไม่ต้องใช้หัวเรื่องย่อยแสดงรูปแบบทางกายภาพแต่อย่างใด

ประเภทที่สอง **"งานที่เกี่ยวกับดนตรี"** (Works about music) ได้แก่วรรณกรรมที่อภิปรายเนื้อหาในแง่มุมต่างๆ เกี่ยวกับดนตรี บทประพันธ์เพลง คีตกวี นักดนตรี เชื้อชาติ ฯลฯ หัวเรื่องของงานที่เกี่ยวกับดนตรีมีทั้งหัวเรื่องหลักตามเนื้อหาด้านดนตรี เช่น การวิเคราะห์เพลง (Musical analysis); ทฤษฎีดนตรี (Music theory); การเรียบเรียงเสียงประสาน (Arrangement (Music)) ฯลฯ และการใช้หัวเรื่องย่อยมาตรฐานแสดงรูปแบบและเนื้อหาที่เหมาะสมตามหลังหัวเรื่องของบทประพันธ์เพลงตามรูปแบบและประเภทของแนวดนตรี เช่น ดนตรีบลูส์ -- รายชื่อแผ่นเสียง (Blues (Music) – Discography); เปียโน – การบำรุงรักษาและซ่อมแซม (Piano – Maintenance and repair); Ballets – Stories, plots, etc. ฯลฯ

การใช้หัวเรื่องย่อยสำหรับงานด้านดนตรี

ปัจจุบันหัวเรื่องด้านดนตรีในรายการหัวเรื่องของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Subject Headings) ไม่ได้รวบรวมไว้ทุกหัวเรื่องที่มีการกำหนดใช้ แต่จะปรากฏเฉพาะหัวเรื่องหลัก หัวเรื่องที่มีการแบ่งหัวเรื่องย่อยตามรูปแบบมาตรฐานหรือข้อกำหนดพิเศษสำหรับเป็นตัวอย่าง และหัวเรื่องที่จำเป็นต้องมีรายการอ้างอิงอื่นๆ เช่น รายการโยง ฯลฯ เท่านั้น เนื่องจากได้แยกเอาหัวเรื่องย่อยมาตรฐานตามรูปแบบและเนื้อหาสำหรับหัวเรื่องทั่วไป (Free-Floating Form and Topical Subdivisions of General Application) และหัวเรื่องย่อยมาตรฐานที่ควบคุมโดยหัวเรื่องแบบฉบับ (Free-Floating Subdivisions Controlled by Pattern Headings) มาไว้ในคู่มือการกำหนดหัวเรื่องของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Subject Cataloging Manual) เพื่อให้ผู้วิเคราะห์หัวเรื่องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

หัวเรื่องย่อยสำหรับงานด้านดนตรีส่วนใหญ่จะกำหนดให้ใช้ตามหัวเรื่องแบบฉบับ (Pattern headings) หรือข้อแนะนำเฉพาะของหัวเรื่องหลักและหัวเรื่องย่อยบางประเภท และมีการใช้หัวเรื่องย่อยมาตรฐานแสดงรูปแบบและเนื้อหาสำหรับหัวเรื่องทั่วไปได้ด้วยตามความเหมาะสม โดยมีหลักการสำคัญในการใช้หัวเรื่องย่อยคือหัวเรื่องที่สร้างขึ้นจะต้องไม่ขัดแย้งกับหัวเรื่องในความหมายเดียวกันที่หอสมุดรัฐสภาอเมริกันได้กำหนดใช้แล้วในรูปแบบอื่นๆ ถ้ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นจะต้องเลือกใช้หัวเรื่องในรูปแบบข้อความเดี่ยวหรือวลีแทนการใช้หัวเรื่องย่อย หัวเรื่องย่อยแต่ละประเภทดังกล่าวมีข้อควรระวังในการกำหนดใช้แตกต่างกันดังนี้

1. หัวเรื่องย่อยมาตรฐานสำหรับหัวเรื่องแบบฉบับของบทประพันธ์เพลง (Pattern Headings: Musical Compositions)

กำหนดให้ ดนตรีอุปรากร (Operas) เป็นหัวเรื่องแบบฉบับของบทประพันธ์เพลง โดยหัวเรื่องที่อยู่ในกลุ่มเดียวกับหัวเรื่องแบบฉบับนี้เท่านั้นจึงจะใช้หัวเรื่องย่อยในกลุ่มนี้ได้ ได้แก่ หัวเรื่องของบทประพันธ์เพลงตามรูปแบบและประเภทของแนวดนตรีทุกประเภท (ยกเว้นหัวเรื่อง "ดนตรี (Music)" ซึ่งเป็นหัวเรื่องทั่วไป) และหัวเรื่องที่มีหัวเรื่องย่อย – ดนตรี (Music); – เพลงและดนตรี (Songs and music); – Hymns; – Musical settings ตามหลัง เช่น ดนตรีร็อค (Rock music); ชาวอเมริกันเชื้อสายแอฟริกัน – ดนตรี (African Americans – Music); Sonatas (Oboe); Catholic Church – Hymns; Baseball – Songs and music; French poetry – Musical settings ฯลฯ

หัวเรื่องย่อยของหัวเรื่องแบบฉบับสำหรับบทประพันธ์เพลงเหล่านี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งหัวเรื่องย่อยแต่ละกลุ่มก็มีกฎพิเศษและข้อยกเว้นเป็นกรณีพิเศษที่ควรระวัง ดังนี้

กลุ่มที่ 1 หัวเรื่องย่อยมาตรฐานตามรูปแบบของบทประพันธ์เพลงทั้งที่เป็นฉบับเขียนด้วยมือ ฉบับตีพิมพ์ และในรูปแบบการแสดง (Written or Printed Format of Music; Performed Version)

ได้แก่หัวเรื่องย่อยมาตรฐานตามรูปแบบของบทประพันธ์เพลง เช่น -- โน้ตเพลงประสานเสียงประกอบออแกน (Chorus scores with organ); – โน้ตเพลงบรรเลงออแกน (Organ scores); – โน้ตเพลง (Scores); – ดนตรีบรรเลงเดี่ยวประกอบเปียโน (Solo with piano) ฯลฯ

ห้ามใช้หัวเรื่องย่อยเหล่านี้ตามหลังบทประพันธ์เพลงที่ไม่ระบุสื่อในการแสดง เช่น เพลงลูกทุ่ง (Country music); Christmas music ฯลฯ เพลงร้องที่มีเนื้อร้องในเรื่องเฉพาะเจาะจง เช่น Anthems; Hymns; Buddhist hymns; Madrigals; Part songs; Part songs, Sacred ฯลฯ และหัวเรื่องตามเนื้อหาเฉพาะด้านที่แบ่งย่อยด้วย – ดนตรี (Music); – เพลงและดนตรี (Songs and music); – Hymns; -- Musical settings และห้ามใช้กับเพลงร้องที่ไม่มีดนตรีประกอบหรือมีดนตรีประกอบเพียงชนิดเดียว เพลงร้องที่คลอเสียงเบสแบบต่อเนื่อง (accompanied by continuo) หรือเพลงร้องที่มีเครื่องดนตรีคีย์บอร์ดสองตัว เช่น เพลงประสานเสียง (Choruses); เพลงประสานเสียงทางศาสนา (Choruses, Sacred); เพลงประสานเสียงทางโลก (Choruses, Secular); เพลงทางศาสนา (Sacred songs);

เพลง (Songs); Masses; Requiems; Sacred vocal duets; Sacred vocal ensembles; Vocal duets; Vocal ensembles และ Vocalises เป็นต้น

กลุ่มที่ 2 หัวเรื่องย่อยมาตรฐานอื่นๆสำหรับงานดนตรี (Other Subdivisions for Musical Works)

หัวเรื่องย่อย เช่น – งานตัดทอน (Excerpts); – บทร้อง (Librettos); – เนื้อร้อง (Texts); – Juvenile ; – Excerpts, Arranged; – Film and video adaptations; – Instructive editions; – Instrumental settings; – Scenarios; – Simplified editions; – Stage guides; – Teaching piece; – Cadenzas ฯลฯ เป็นหัวเรื่องย่อยแสดงรูปแบบที่ใช้กับบทประพันธ์เพลงตามรูปแบบหรือประเภทของแนวดนตรี แต่บางหัวเรื่องย่อยอาจใช้เป็นหัวเรื่องย่อยแสดงเนื้อหาได้ด้วยสำหรับเรื่องที่เกี่ยวกับรูปแบบของบทประพันธ์

กฎพิเศษ: ให้ใช้ – งานตัดทอน (Excerpts) ตามหลังหัวเรื่องของบทประพันธ์เพลงที่ตัดทอนมาโดยไม่มีการเรียบเรียงใหม่และการจัดสื่อในการแสดงไม่แตกต่างจากต้นแบบ และให้ใช้ – งานตัดทอนและเรียบเรียง (Excerpts, Arranged) ตามหลังหัวเรื่องของบทประพันธ์เพลงที่ตัดทอนบางส่วนมาเรียบเรียงขึ้นใหม่ เพื่อชี้ให้ทราบว่าการจัดสื่อในการแสดงของงานที่เรียบเรียงนี้แตกต่างจากบทประพันธ์เพลงต้นแบบ เช่น Suites (Violin and piano) – Excerpts, Arranged

กลุ่มที่ 3 หัวเรื่องย่อยมาตรฐานสำหรับวรรณกรรมและวัสดุอื่นๆ เกี่ยวกับดนตรี (Subdivisions for Literature and Other Materials about Music)

หัวเรื่องย่อยแสดงรูปแบบเหล่านี้ ได้แก่ -- บรรณานุกรม (Bibliography); -- ตัวละคร (Characters); – รายชื่อแผ่นเสียง (Discography); -- ประวัติและวิจารณ์ (History and criticism); – การศึกษา (Instruction and study); – การแสดง (Performances); – การผลิตและการกำกับรายการ (Production and direction); – แง่ศาสนา (Religious aspects); – รายชื่อแผ่นเสียง – วิธีวิทยา (Discography – Methodology); – Analysis, appreciation; – First performance; – Interpretation (Phrasing, dynamics, etc.); – Stories, plots, etc.; – Literary themes, motives; และ – Thematic catalogs ใช้กับบทประพันธ์เพลงตามรูปแบบหรือประเภทของแนวดนตรี แต่บางหัวเรื่องย่อยอาจใช้เป็นหัวเรื่องย่อยแสดงเนื้อหาได้ด้วยสำหรับเรื่องที่เกี่ยวกับรูปแบบของบทประพันธ์

ห้ามใช้ – การผลิตและการกำกับรายการ และ – แง่ศาสนา ตามหลังหัวเรื่อง ดนตรีอุปรากร (Operas) แต่ใช้กับหัวเรื่อง อุปรากร (Opera) ซึ่งเป็นเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับอุปรากรแทน เช่น

ชื่อเรื่อง: The opera theatre of Jean-Pierre Ponnelle

หัวเรื่อง: Ponnelle, Jean-Pierre, 1932 – Criticism and interpretation.

OperaÃProduction and direction.

งานทั่วไปเกี่ยวกับดนตรีให้ใช้หัวเรื่องย่อยมาตรฐานแสดงรูปแบบและเนื้อหาประวัติและวิจารณ์ (History and criticism) แทนหัวเรื่องย่อย – ประวัติ (History) เช่น เพลงลูกทุ่ง – ไทย –

2. หัวเรื่องย่อยมาตรฐานสำหรับหัวเรื่องแบบฉบับสำหรับเครื่องดนตรี (Pattern Headings: Musical instruments)

กำหนดให้ เปียโน (Piano) กับ ปี่ (Clarinet) เป็นหัวเรื่องแบบฉบับของเครื่องดนตรี หัวเรื่องในกลุ่มนี้ ได้แก่ หัวเรื่องชื่อเครื่องดนตรี (Individual instruments) หัวเรื่องชื่อเครื่องหมายการค้าของเครื่องดนตรี (Brands) หัวเรื่องรุ่นการผลิตของเครื่องดนตรี (Models) และหัวเรื่องกลุ่มของเครื่องดนตรี (Families of instruments) ทั้งนี้ไม่รวมหัวเรื่อง เครื่องดนตรี (Musical instruments) ซึ่งเป็นหัวเรื่องทั่วไป

หัวเรื่องย่อยที่ใช้กับหัวเรื่องในกลุ่มนี้ เช่น – รายการและงานสะสม (Catalogs and collections); – การศึกษาและการสอน (Instruction and study); – วิทยาศาสตร์เสียง (Acoustics); – การบำรุงรักษาและซ่อมแซม (Maintenance and repair); – วิธีการ (Methods); -- การเรียนด้วยตนเอง (Self-instruction); – Methods (Jazz, [Rock, Bluegrass, etc.]); – แง่ศาสนา (Religious aspects); – การศึกษาและแบบฝึกหัด (Studies and exercises); – Chord diagrams; – Construction; – Fingering; -- Harmonics; – Intonation; – Orchestral excerpts; – Pedaling; – Performance; – Tonguing; – Tuning ฯลฯ

กฎพิเศษ: เมื่อใช้หัวเรื่องย่อย – วิธีการ และ – การศึกษาและแบบฝึกหัด สามารถเพิ่มคำขยายความมาตรฐานระบุแนวเพลง (Styles) ของดนตรียอดนิยม (เช่น แจซซ์ ร็อค ฯลฯ) ได้ในวงเล็บ และต้องเพิ่มหัวเรื่องแนวเพลงนั้นๆ ที่แบ่งย่อยด้วยหัวเรื่องย่อย – การศึกษาและการสอน (Instruction and study) เช่น

หัวเรื่อง: Banjo – Method (Bluegrass)
Bluegrass music – Instruction and study

หัวเรื่อง: Guitar – Studies and exercises (Rock)
Rock music – Instruction and study

งานเกี่ยวกับการสอนวิธีเล่นเครื่องดนตรี ให้ใช้หัวเรื่องย่อย -- การศึกษาและการสอน (Instruction and study) ตามหลังชื่อเครื่องดนตรี เช่น Electronic organ – Instruction and study

งานเกี่ยวกับการสอนวิธีเล่นเครื่องดนตรี ห้ามใช้ชื่อเครื่องหมายการค้า รุ่นการผลิต และอุปกรณ์ เป็นหัวเรื่อง ให้ใช้ชื่อเครื่องดนตรีแบ่งย่อยด้วยหัวเรื่องย่อยมาตรฐานแสดงรูปแบบและเนื้อหาแทน ตัวอย่างเช่น กีตาร์ – วิธีการ – การเรียนด้วยตนเอง (Guitar – Methods – Self-instruction); Electronic organ – Instruction and study

หัวเรื่องเครื่องดนตรีสามารถแบ่งย่อยตามชื่อภูมิศาสตร์ได้ (ยกเว้นหัวเรื่องเครื่องดนตรีที่ระบุชื่อเครื่องหมายการค้าหรือรุ่นการผลิต) เมื่อกำหนดชื่อเครื่องดนตรีเป็นหัวเรื่อง ต้องเพิ่มหัวเรื่องกว้างกว่าที่เป็นกลุ่มเครื่องดนตรีชนิดหรือประเภทเดียวกัน และเพิ่มหัวเรื่องทั่วไปที่แบ่งย่อยตามชื่อ

ภูมิศาสตร์อีกหัวเรื่องหนึ่ง ตามรูปแบบนี้ เครื่องดนตรี – [สถานที่] (Musical instruments – [Place]) ตัวอย่างเช่น

ชื่อเรื่อง: Qin

หัวเรื่อง: Qin (Musical instrument)

Stringed instruments.

Musical instrumentsˇChina.

หัวเรื่องย่อย – ออแกน (– Organs) ใช้เป็นหัวเรื่องย่อยตามหลังชื่อนิติบุคคลที่ใช้ออแกนในภารกิจขององค์กร เช่น โบสถ์ โรงแสดงคอนเสิร์ต ฯลฯ ตัวอย่างเช่น Notre-Dame de Paris (Cathedral) – Organs

3. หัวเรื่องย่อยมาตรฐานแสดงลำดับเวลา (Free-Floating Chronological Sub visions)

ใช้หัวเรื่องย่อยแสดงลำดับเวลาซึ่งแบ่งเป็นช่วงหนึ่งศตวรรษ ได้แก่ – To 500; – 500-1400; -- 15th century; – 16th century ฯลฯ กับรวมบทประพันธ์เพลงและหัวเรื่องที่มีเนื้อหาเฉพาะด้านเมื่อมีการระบุอย่างชัดเจนในชื่อเรื่องหรือชื่อชุดของตัวงาน และสามารถกำหนดหัวเรื่องที่เหมาะสมเพิ่มเติมได้โดยไม่ต้องแบ่งย่อยตามลำดับเวลา ห้ามใช้หัวเรื่องย่อยแสดงลำดับเวลานี้กับ ดนตรีแจซซ์ (Jazz) และดนตรียอดนิยม (Popular music)

สำหรับดนตรีแจซซ์ และดนตรียอดนิยม (เช่น ดนตรีร็อค (Rock music); ดนตรีริทึมแอนด์บลูส์ (Rhythm and blues music); แรพ (ดนตรี) (Rap (Music) ฯลฯ) ให้ใช้หัวเรื่องย่อยแสดงลำดับเวลาซึ่งแบ่งเป็นช่วงหนึ่งทศวรรษแทน ได้แก่ – To 1961; – 1961-1970; – To 1971; – 1971-1980; – To 1981; – 1981-1990; – To 1991; – 1991-2000; – To 2001; – 2001-2010

ช่วงเวลาที่จะระบุเป็นหัวเรื่องย่อยให้พิจารณาจากปีที่บทประพันธ์เพลงได้รับความนิยม กรณีที่ไม่ทราบให้ใช้ปีที่ตีพิมพ์บทประพันธ์เพลง หรือปีที่ผลิตโสตทัศนวัสดุของงานดนตรี สำหรับงานที่เกี่ยวกับดนตรี (หนังสือ ตำรา เอกสาร ฯลฯ) ให้พิจารณาจากเนื้อหาเป็นหลัก

ห้ามใช้หัวเรื่องย่อยแสดงลำดับเวลากับหัวเรื่องรวมงานดนตรีของคีตกวีคนเดียวหรือบทประพันธ์เพลงชิ้นเดียว และห้ามแบ่งย่อยแสดงลำดับเวลาที่ต่างช่วงเวลากันเกินสองหัวเรื่อง ถ้าเกินกว่านี้ไม่ต้องแบ่งย่อยแสดงลำดับเวลาให้กับทุกหัวเรื่อง

ห้ามใช้หัวเรื่องย่อยแสดงลำดับเวลากับดนตรีพื้นเมืองหรือดนตรีศิลปะตะวันออก และหัวเรื่องตามเนื้อหาเฉพาะด้าน (Topical headings) ซึ่งแบ่งย่อยด้วยหัวเรื่องย่อย – ดนตรี (Music); – เพลงและดนตรี (Songs and music); – Hymns; – Musical settings

4. หัวเรื่องย่อยตามชื่อภูมิศาสตร์ (Geographic Subdivisions)

ใช้หัวเรื่องย่อยชื่อภูมิศาสตร์กับหัวเรื่องรวมบทประพันธ์เพลงและหัวเรื่องตามเนื้อหาเฉพาะด้าน เพื่อแสดงแหล่งกำเนิดของผลงานหรือเชื้อชาติของคีตกวี และอาจกำหนดหัวเรื่องที่เหมาะสม

เพิ่มเติมได้โดยไม่ต้องแบ่งย่อยชื่อภูมิศาสตร์

หัวเรื่องที่เป็นชื่อเครื่องดนตรีสามารถแบ่งย่อยชื่อภูมิศาสตร์ได้ ยกเว้นหัวเรื่องเครื่องดนตรีที่ระบุชื่อเครื่องหมายการค้า และรุ่นการผลิต

หัวเรื่องดนตรียอดนิยมตามรูปแบบและประเภทของแนวดนตรีที่มีแหล่งกำเนิดในสหรัฐอเมริกาตามรายการข้างล่างนี้ ห้ามแบ่งย่อยด้วยชื่อประเทศ – สหรัฐอเมริกา (United States) แต่สามารถแบ่งย่อยตามชื่อเขต ชื่อรัฐ ชื่อเมือง ฯลฯ ซึ่งเป็นเขตการปกครองที่เล็กกว่าได้ตามความเหมาะสม สำหรับดนตรีร็อคแม้จะมีต้นกำเนิดจากชาวอเมริกัน แต่ปัจจุบันแนวดนตรีนี้ได้กลายเป็นแนวดนตรีสากลประเภทหนึ่งไปแล้วจึงไม่รวมอยู่ในรายการนี้ด้วย

แจซซ์ (Jazz)	Folk-rock music
ดนตรีบลูส์ (Blues (music))	Funk (music)
เพลงแจซซ์ (Jazz vocals)	Honky-tonk music
เพลงลูกทุ่ง (Country music)	Old-time music
แรพ (ดนตรี) (Rap (music))	Ragtime music
Big band music	Rhythm and blues music
Bluegrass music	Rockabilly music
Boogie woogie (music)	Soul music
Bop (music)	Swing (music)
Dixieland music	Western swing (music)
Doo-wop (music)	Women's music

หัวเรื่องดนตรียอดนิยมของกลุ่มประเทศแองโกล-อเมริกัน (Anglo-American popular music) โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกา แคนาดา และ สหราชอาณาจักร ต้องระวังการแบ่งย่อยชื่อภูมิศาสตร์ เนื่องจากมีงานดนตรีซึ่งเป็นที่นิยมอย่างกว้างขวางไปทั่วโลกและมิได้จำกัดตลาดอยู่เฉพาะภายในประเทศผู้ผลิตเท่านั้น

กรณีที่ตัวงานเน้นเกี่ยวกับความเป็นชาติก็สามารถแบ่งย่อยชื่อประเทศได้ หากเน้นเกี่ยวกับภูมิภาคหรือท้องถิ่น ให้แบ่งย่อยโดยตรงตามชื่อภูมิภาคหรือชื่อท้องถิ่นตามกฎการใช้หัวเรื่องย่อยมาตรฐานตามชื่อภูมิศาสตร์ (ดูที่ <http://library2.tu.ac.th/heading/news/geo.html>)

5. หัวเรื่องย่อยมาตรฐานสำหรับดนตรีของกลุ่มเชื้อชาติ ชนชาติ และกลุ่มศาสนา (Free-Floating Subdivisions for Music of Ethnic, National, and Religious groups)

บทประพันธ์เพลงที่แสดงถึงเชื้อชาติ ชนชาติ และดนตรีศิลปะตะวันออก ให้กำหนดหัวเรื่องที่ใช้หัวเรื่องย่อยตามรูปแบบที่ 5.1-5.3 นี้ และอาจเพิ่มหัวเรื่องในรูปแบบอื่นๆ ได้อีกตาม

ความเหมาะสม

5.1 [กลุ่มเชื้อชาติหรือกลุ่มชนชาติ] -- [สถานที่] -- [ดนตรี] เช่น African Americans – Louisiana – Music; Germans – Hungary -- Music

ห้ามใช้หัวเรื่องรูปแบบนี้กับกลุ่มเชื้อชาติที่เป็นเจ้าของประเทศ ให้ใช้หัวเรื่องของบทประพันธ์เพลงตามรูปแบบและประเภทของแนวดนตรีแล้วแบ่งย่อยตามชื่อภูมิศาสตร์แทน

กลุ่มเชื้อชาติที่อยู่นอกประเทศของตนเอง ให้เพิ่มหัวเรื่องตามรูปแบบและประเภทของแนวดนตรีที่แบ่งย่อยตามชื่อภูมิศาสตร์ของสถานที่ทั้งสองแห่ง เช่น

ชื่อเรื่อง: A Colorado Dutch hop sampler.

หัวเรื่อง: German Americans – Colorado – Music

Folk music – Colorado

Folk music – Germany

5.2 [หัวเรื่องดนตรีของกลุ่มศาสนา] -- [สถานที่] เช่น Hindu music; Buddhist music – Japan

5.3 [หัวเรื่อง บัลลัด (Ballads) และเพลง (Songs) ที่มีรูปแบบ ท่วงทำนองหรือแนวดนตรีที่เน้นชัดถึงความเป็นชาติ]

กฎทั่วไป: ให้กำหนดหัวเรื่องกว้างๆ ของบทประพันธ์เพลงตามรูปแบบและประเภทของแนวดนตรีต่อไปนี้ เช่น ดนตรี (Music); ดนตรีพื้นเมือง (Folk music); ดนตรียอดนิยม (Popular music); ดนตรีสำหรับเต้นรำ (Dance music); ดนตรีสำหรับเต้นรำพื้นเมือง (Folk dance music); เพลงปลุกใจ (Patriotic music); เพลงชาติ (National songs); Political ballads and songs แล้วแบ่งย่อยตามชื่อภูมิศาสตร์เพื่อแสดงแหล่งกำเนิด และกำหนดหัวเรื่องตามรูปแบบเฉพาะหรือประเภทของแนวเพลงเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม เช่น เพลงสำหรับเด็ก (Children's songs); Buddhist hymns; Flamenco music; Hunting songs ฯลฯ สำหรับเนื้อร้องของบทประพันธ์เพลงให้ใช้เฉพาะรูปแบบ 5.4 เท่านั้นตามด้วยหัวเรื่องย่อย ˙ เนื้อร้อง (Texts)

5.4 [หัวเรื่องเพลงร้องที่เพิ่มคำขยายความความเกี่ยวกับภาษาของเนื้อร้อง] เช่น Ballads, English -- Texts; Folk songs, Spanish -- Texts; Songs, Ndebele (Zimbabwe) -- Texts

สามารถกำหนดหัวเรื่องเพลงร้อง (เช่น บัลลัด เพลงพื้นเมือง เพลงสำหรับเด็ก ฯลฯ) ได้ไม่เกินสองประเภท และเพิ่มคำขยายความด้วยชื่อภาษาต้นกำเนิดของเพลงได้ สำหรับบทเพลงที่แปลมาจากภาษาต้นกำเนิดห้ามใช้หัวเรื่องย่อย -- แปลเป็น [ชื่อภาษา] (Translations into [language]) ให้ใช้การแบ่งย่อยชื่อภูมิศาสตร์แทน เช่น Folk songs, Swedish – Finland

บทเพลงตั้งแต่สามภาษาขึ้นไป ห้ามเพิ่มคำขยายความด้วยชื่อภาษา เว้นแต่ภาษาเหล่านั้นจัดอยู่ในกลุ่มภาษาเดียวกันจึงเพิ่มคำขยายความด้วยกลุ่มภาษาได้ เช่น Ballads, Slavic; Folk songs, Scandinavian

ห้ามใช้คำขยายความด้วยชื่อภาษากับหัวเรื่องที่มีการระบุความเป็นชาติแล้ว เช่น เพลงชาติ (National songs); Political ballads and songs; Revolutionary ballads and songs; War songs และใช้การแบ่งย่อยชื่อภูมิศาสตร์ได้ตามความเหมาะสม

สำหรับงานที่เกี่ยวกับดนตรีหรือเครื่องดนตรีของกลุ่มเชื้อชาติและชนชาติ ให้ใช้หัวเรื่องตามรูปแบบ 5.5 ข้างล่างนี้ และสามารถแบ่งย่อยต่อด้วยหัวเรื่องย่อยแสดงรูปแบบและเนื้อหา (เช่น – History and criticism; – Bibliography; – Discography ฯลฯ)

5.5 เครื่องดนตรี -- [สถานที่]

งานที่เกี่ยวกับเครื่องดนตรีของกลุ่มเชื้อชาติและชนชาติ กำหนดหัวเรื่องได้ทั้ง 3 รูปแบบข้างล่างนี้ และดังตัวอย่าง

1. [กลุ่มเชื้อชาติหรือกลุ่มชนชาติ] – [สถานที่]
2. เครื่องดนตรี – [สถานที่]
3. [ชื่อเครื่องดนตรี]

ชื่อเรื่อง: Shakuhachi : sankyoku no sekai

หัวเรื่อง: Shakuhachi.
Koto
Shamisen.
Musical instruments – Japan.

ชื่อเรื่อง: The ceremonial horns of the Ashanti

หัวเรื่อง: Wind instruments – Ghana.
Musical instruments – Ghana.
Ashanti (African people) – usic – History and criticism.
Ashanti (African people) – Rites and ceremonies.

งานที่เกี่ยวกับเครื่องดนตรีของกลุ่มเชื้อชาติหรือชนชาติที่ไม่ได้อยู่ในประเทศของตนเอง ให้กำหนดหัวเรื่อง เครื่องดนตรี (Musical instruments) และแบ่งย่อยชื่อภูมิศาสตร์ของทั้งสองประเทศ เช่น

หัวเรื่อง: Irish – Australia – Music – History and criticism
Musical instruments – Australia
Musical instruments – Ireland

6. หัวเรื่องย่อยสำหรับงานที่เกี่ยวกับคีตกวีและผลงาน (Subdivisions for Composers and Works about Music of Individual Composers)

หัวเรื่องเกี่ยวกับชีวิตของคีตกวี (Composers) หรือนักดนตรี (Musicians) ให้ใช้ชื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นหัวเรื่อง และอาจแบ่งย่อยด้วยหัวเรื่องย่อยมาตรฐานตามหลังชื่อบุคคล ตัวอย่างเช่น

หัวเรื่อง: Beethoven, Ludwig van, 1770-1827

Composers – Austria – Biography

หัวเรื่องย่อยมาตรฐานตามหลังชื่อบุคคล เช่น -- รายชื่อแผ่นเสียง (Discography); -- การประสานเสียง (Harmony); – อิทธิพล (Influence); – การแสดง (Performances); – แหล่งข้อมูล (Sources); -- สัญลักษณ์นิยม (Symbolism); -- Appreciation; -- Stories, plots, etc.; -- Thematic catalogs; – Written works ฯลฯ

งานที่เกี่ยวกับบทประพันธ์เพลงของคีตกวีคนเดียว ให้ใช้หัวเรื่องตามรูปแบบและประเภทของแนวดนตรี เช่น ดนตรีบรรเลงเปียโน (Piano music); ดนตรีคอนเซอโตส์ (Concertos); เพลงโหมโรง (Overtures); เพลง (Songs); ดนตรีซิมโฟนี (Symphonies) ฯลฯ เป็นหัวเรื่องรองตามหลังชื่อของคีตกวีในรูปแบบ ผู้แต่ง-ชื่อเรื่อง (Name-title) และสามารถเพิ่มหัวเรื่องของบทประพันธ์เพลงตามรูปแบบและประเภทของแนวดนตรีที่แบ่งย่อยตามรูปแบบและเนื้อหาได้ด้วย ตัวอย่างเช่น

ชื่อเรื่อง: The Beethoven sonatas and the creative experience.

หัวเรื่อง: Beethoven, Ludwig van, 1770-1827. Sonatas, piano

Sonatas (Piano) -- Analysis, appreciation

7. ข้อแนะนำการใช้หัวเรื่องย่อยมาตรฐานบางประเภท

7.1 หัวเรื่องย่อย -- เพลงและดนตรี (Songs and music) ใช้เป็นหัวเรื่องย่อยมาตรฐานตามหลังหัวเรื่องตามเนื้อหา รวมทั้งกลุ่มบุคคล ชื่อบุคคล ชื่อนิติบุคคล ชื่อสถานที่ หน่วยงานทางทหาร และชื่อเฉพาะของสงคราม สำหรับเพลงร้องและดนตรีบรรเลงที่มีเนื้อหาเฉพาะด้าน เช่น

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ – เพลงและดนตรี

World War, 1941-1918 – Songs and music

Olympic games (23rd : 1984 : Los Angeles, Calif.) – Songs and music

กรณีที่มีหัวเรื่องตามเนื้อหาด้านดนตรีในรูปวลีแล้ว ให้ใช้หัวเรื่องในรูปวลีแทน เช่น Christmas music

ห้ามใช้หัวเรื่องย่อย – เพลงและดนตรี กับดนตรีประกอบละคร (Dramatic music) ที่มีเนื้อหาในเรื่องเฉพาะด้าน (ดนตรีประกอบละคร ได้แก่ อุปรากร บัลเลต์ เป็นต้น) ให้ใช้หัวเรื่องย่อย -- บทละคร (Drama) แทน เช่น

ชื่อเรื่อง: Nixon in China. [Opera]

หัวเรื่อง: Nixon, Richard Milhous, 1913 - - - Drama.

งานที่อภิปรายเกี่ยวกับเพลงหรือดนตรีในเรื่องเฉพาะด้าน ให้ใช้หัวเรื่องย่อย -- เพลงและดนตรี – ประวัติและวิจารณ์ ตามหลังหัวเรื่องตามเนื้อหา เช่น "Working class – England – Songs and music – History and criticism"

ห้ามใช้หัวเรื่องย่อย -- เพลงและดนตรี -- ประวัติและวิจารณ์ ตามหลังชื่อของสงคราม

การปฏิวัติ ฯลฯ ให้ใช้ในรูปแบบนี้แทน [ชื่อสงคราม, ปฏิวัติ ฯลฯ] ([Name of war, revolution, etc.]); – ดนตรีกับสงคราม [ปฏิวัติ ฯลฯ] (Music and the war, [revolution, etc.]) ตัวอย่างเช่น

ชื่อเรื่อง: Lincoln and the music of the Civil War.

หัวเรื่อง: Lincoln, Abraham, 1809-1865 – Songs and music – History and criticism.

War songs – United States – History and criticism.

United States – History – Civil War, 1861-1865 – Music and the war.

7.2 หัวเรื่องย่อย -- เนื้อร้อง (Texts) ใช้กับเนื้อร้องสำหรับเพลงร้อง เช่น เพลงอังกฤษ – เนื้อร้อง (Songs, English – Texts); โคบาล – เพลงและดนตรี – เนื้อร้อง (Cowboys – Songs and music – Texts) และห้ามใช้หัวเรื่องย่อย – เนื้อร้อง กับหัวเรื่องประเภทดนตรีประกอบละคร (เช่น อุปรากร บัลเลต์ ฯลฯ) ให้ใช้หัวเรื่องย่อย – บทร้อง (Librettos) แทน เช่น

ชื่อเรื่อง: The phantom of the Opera : a musical play.

หัวเรื่อง: Musicals – Librettos.

ชื่อเรื่อง: Alice in opera land / [libretto] by Donald Pippin.

หัวเรื่อง: Operas – Juvenile – Librettos.

ให้ใช้หัวเรื่องย่อยมาตรฐาน – ประวัติและวิจารณ์ (History and criticism) เพลงร้องที่เป็นงานอภิปรายเกี่ยวกับเพลงร้องหรือถ้อยคำของเนื้อร้องในเชิงวรรณกรรม เช่น Advent hymns – History and criticism; Folk songs, Catalan – History and criticism

7.3 หัวเรื่องย่อย -- รายการและงานสะสม (Catalogs and collections) ห้ามใช้หัวเรื่องย่อย – รายการ (Catalogs) และ หัวเรื่องย่อย – งานสะสมส่วนบุคคล (Private collections) ตามหลังสิ่งของเกี่ยวกับดนตรี (Natural objects and musical items) ให้ใช้ -- รายการและงานสะสม (Catalogs and collections) แทน สำหรับงานที่เป็นรายชื่อ (Lists) ของสิ่งที่ผลิตขึ้น รวมรวมไว้ หรือมีอยู่ ณ ที่ใดที่หนึ่ง และรายชื่อนั้นก็มีการจัดเรียงอย่างเป็นระบบพร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุเหล่านั้นด้วย เช่น เปียโน – รายการและงานสะสม (Piano – Catalogs and collections); Brass instruments – Catalogs and collections

7.4 หัวเรื่องย่อย -- งานสะสมเครื่องดนตรี (Musical instrument collections) ใช้ตามหลังชื่อบุคคล ชื่อสกุล ชื่อนิติบุคคลที่เป็นเจ้าของงานสะสมเครื่องดนตรี ตัวอย่างเช่น

ชื่อเรื่อง: Banjos, the Tsumura collection.

หัวเรื่อง: Tsumura, Akira, 1936- – Musical instrument collections – Catalogs.

Banjo – Catalogs and collections – Japan.

7.5 สำเนาต้นฉบับบทประพันธ์เพลงที่เขียนด้วยลายมือ (Facsimiles of music manuscripts)

กฎพิเศษ: นอกจากจะให้หัวเรื่องของบทประพันธ์ตามรูปแบบและประเภทของแนวดนตรีแล้ว ต้องเพิ่มหัวเรื่อง Music -- Manuscripts -- Facsimiles อีกหนึ่งหัวเรื่องเสมอ และ

ถ้าเป็นสำเนาบทประพันธ์เพลงของคีตกวีเพียงคนเดียวต้องเพิ่มหัวเรื่อง [Name of composer] -- Manuscripts – Facsimiles ด้วยเช่นเดียวกัน ตัวอย่างเช่น

หัวเรื่อง: Organ music

Music – Manuscripts – Facsimiles

Bach, Johann Sebastian, 1685-1750 – Manuscripts – Facsimiles

ข้อเสนอแนะ

ควรกำหนดหัวเรื่องที่เฉพาะและตรงกับเนื้อหาของงานดนตรีให้มากที่สุดเป็นหัวเรื่องแรก และอาจเพิ่มหัวเรื่องอื่นที่เหมาะสมเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาตามความจำเป็นเท่านั้น การแตกหัวเรื่องย่อยควรดูคำอธิบายการใช้ (Scope note) สำหรับหัวเรื่องย่อยแต่ละตัวในรายการหัวเรื่องด้วยว่าสามารถแบ่งย่อยต่อได้หรือไม่อย่างไร เนื่องจาก "คู่มือการกำหนดหัวเรื่องของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน" เป็นหลักเกณฑ์โดยรวมเท่านั้น และควรสร้างหลักฐานการกำหนดหัวเรื่องไว้ด้วยทุกครั้งเมื่อมีการกำหนดหัวเรื่องใหม่ โดยเฉพาะการกำหนดเพิ่มคำขยายความ (Qualifier) ในหัวเรื่องหลักเนื่องจากต้องควบคุมการลำดับความในหัวเรื่องให้เป็นมาตรฐาน และคำขยายความเหล่านั้นต้องไม่ขัดแย้งกับหัวเรื่องหลักใดๆ ที่มีคำเหล่านั้นเป็นปรากฏในหัวเรื่อง เช่น ชื่อเครื่องดนตรี ภาษา เสียง ฯลฯ จะต้องใช้คำศัพท์ คำบุพบท (เช่น with) หรือคำสันธาน (เช่น and) ให้สอดคล้องกัน

บทสรุป

กฎทั่วไป กฎพิเศษ เกี่ยวกับการใช้หัวเรื่องย่อยมาตรฐานด้านดนตรีจะปรากฏกระจายอยู่ภายใต้หัวข้อต่างๆ ใน "คู่มือการกำหนดหัวเรื่องของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน" ทำให้อาจเกิดความเข้าใจผิดพลาดได้ง่ายหากไม่ตรวจสอบให้ครบถ้วนก่อนการกำหนดใช้หัวเรื่อง บทความนี้อาจช่วยให้ผู้วิเคราะห์หัวเรื่องเห็นภาพรวมชัดเจนขึ้น เนื่องจากพยายามอธิบายให้ต่อเนื่องเข้าใจง่าย และครอบคลุมข้อควรระวังในหลายประเด็น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้และอาจช่วยลดข้อขัดแย้งในการกำหนดหัวเรื่องหรือข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ตามสมควรต่อไป

บรรณานุกรม

Library of Congress. Cataloging Policy and Support Service Office. (1996). **Subject Cataloging Manual : Subject Headings.** 5th ed. Washington, DC : Cataloging Distribution Service, Library of Congress.

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

รายนามคณะกรรมการบริหารประจำปี พ.ศ. 2548-2549

1.	ศาสตราจารย์คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต	นายกสมาคม
2.	นางสุวคนธ์ ศิริวงศ์วรวัฒน์	อุปนายกคนที่ 1 และเหรัญญิกคนที่ 1
3.	นางสาวประดิษฐา ศิริพันธ์	อุปนายกคนที่ 2
4.	นางสาวเอมอร ตันเถียร	เหรัญญิกคนที่ 2 และประธานแผนกวิเทศสัมพันธ์
5.	นางสาวพูลสุข ปริวัตรวรวุฒิ	ประธานแผนกวิชาการคนที่ 1
6.	นางสาวทัศนา หาญพล	ประธานแผนกวิชาการคนที่ 2 และประธานแผนกแผนกหาทุนคนที่ 1
7.	นางสาวสุจิตร สุวภาพ	ประธานแผนกประชาสัมพันธ์คนที่ 1 และประธานแผนกหาทุนคนที่ 2
8.	นางจิราภรณ์ ชื่นปรีชา	ประธานแผนกประชาสัมพันธ์คนที่ 2
9.	นางสายพิณ จีนโน	นายทะเบียน
10.	นางอุไร สวัสดิกุล ณ อยุธยา	ปฏิคม
11.	นางกิ่งแก้ว อ่วมศรี	ประธานแผนกจัดทำวารสารห้องสมุดคนที่ 1
12.	นางพวงรัตน์ จรรยาศักดิ์	ประธานแผนกจัดทำวารสารห้องสมุดคนที่ 2
13.	นายเจริญ มุศิริ	ประธานแผนกจัดพิมพ์
14.	นางสาวศิริพรรณ ตันติวัชรประกาย	ประธานแผนกวิจัยและพัฒนาคนที่ 1
15.	นางช่อทิพย์ มงคลมาลย์	ประธานแผนกวิจัยและพัฒนาคนที่ 2
16.	นางบุญฑา วิศวไพศาล	ประธานแผนกมาตรฐานห้องสมุดคนที่ 1
17.	นางจุฑามาศ มงคลพิทักษ์สุข	ประธานแผนกมาตรฐานห้องสมุดคนที่ 2
18.	นาวาอากาศเอกหญิงนวรัตน์ ทองสลวย	ประธานแผนกแลกเปลี่ยนหนังสือและสิ่งพิมพ์
19.	นางสาวกรองกาญจน์ ถนอมพล	ประธานแผนกนิเทศห้องสมุด
20.	นางเรณู เปียซื่อ	บรรณารักษ์
21.	นางรังสิมา เพ็ชรเม็ดใหญ่	เลขานุการ คนที่ 1
22.	นางเบญจา รุ่งเรืองศิลป์	เลขานุการ คนที่ 2

นางสุวดี วิเชษฐ์พันธุ์ เลขานุการบริหาร

EXECUTIVE BOARD OF THE THAI LIBRARY ASSOCIATION

Under the Royal Patronage of H.R.H. Princess Mahachakri Sirindhorn 2005-2006

1.	Prof. Khunying Maenmas Chavalit	President
2.	Mrs. Suwakhon Siriwongwarawat	Vice President I & Treasurer I
3.	Miss Praditta Siripan	Vice President II
4.	Miss Aim-orn Tanthien	Treasurer II & Chairperson of Foreign Relations
5.	Miss Poolsook Priwatrworawute	Chairperson of Professional Development and Training I
6.	Miss Tassana Hanpol	Chairperson of Professional Development and Training II & Chairperson of Fund Raising I
7.	Miss. Suchit Suvaphab	Chairperson of Public Relations I & Chairperson of Fund Raising II
8.	Mrs. Jiraporn Chuenpreecha	Chairperson of Public Relations II
9.	Mrs. Saipin Jinno	Chairperson of Membership
10.	Mrs. Urai Swasdikul Na Ayudthaya	Chairperson of Hospitality
11.	Mrs. Kingkaew Aumsri	Chairperson of T.L.A. Bulletin I
12.	Mrs. Poungrat Junyasak	Chairperson of T.L.A. Bulletin II
13.	Mr. Charoen Musiri	Chairperson of Publication
14.	Miss Siripun Tantivatcharaprakai	Chairperson of Research and Development I
15.	Mrs. Chowthip Mongkolmann	Chairperson of Research and Development II
16.	Mrs. Boonta Wissawapaisal	Chairperson of Library Standard I
17.	Mrs. Jutamas Mongkolpitaksuk	Chairperson of Library Standard II
18.	Gp. Capt. Nawarat Tongsaluay	Chairperson of Publication Exchange
19.	Miss Krongkarn Thanompol	Chairperson of Library Supervision
20.	Mrs. Renoo Piasae	Librarian
21.	Mrs. Rungsima Petchmedyai	Secretary I
22.	Mrs. Benja Rungruangsilpa	Secretary II

Mrs. Suwadee Vichetpan Executive Secretary

ประธานชมรมในสังกัด

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

ประธานชมรมเพื่อหอสมุดแห่งชาติ
Group for National Libraries
นางสาวอรพินท์ ลิ่มสกุล / *Miss Orapin Limsakul*

ประธานชมรมห้องสมุดเพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี
Vocational Education and Technology Libraries Group
นางสาวบารนี อาชวนิจกุล / *Miss Baranee Artchawanijjakul*

ประธานชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน
Public Libraries Group
นายกุลธร เลิศสุริยะกุล / *Mr. Kulthorn Lerdsuriyakul*

ประธานชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์
Library Science Teachers Group
นางจันทิมา เขียวแก้ว / *Mrs. Jantima Kheokao*

ประธานชมรมห้องสมุดเฉพาะ
Special Libraries Group
นางอุไร สวัสดิกุล ณ อยุธยา / *Mrs. Urai Swasdikul Na Ayudthaya*

ประธานชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา
Academic Librarians Group
นางทิพวรรณ แซ่ตั้ง / *Mrs. Thippawan Saetang*

ประธานชมรมบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน
School Librarians Group
นางพรรณกนก วงศ์วีรชิต / *Mrs. Phunkanok Wongweerachit*

ประธานชมรมบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศนานาชาติ
The International Librarians and Information Specialists Group
นางสาวน้ำทิพย์ วิภาวิน / *Miss. Namthip Wipawin*

ประธานชมรมห้องสมุดสถาบันเอกชน
Private Institute Library Group
นางละเอียด ศรีวรนันท์ / *Mrs. La-iet Srivoranan*

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
THAI LIBRARY ASSOCIATION

1346 ถนนศรีบูรพา 9 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
1346 Sripurapa Road 9, Klongchan, Bangkapi, Bangkok 10240 Thailand.
Tel. (02) 734-9022-3, (02) 736-7838 Fax (02) 734-9021, (02) 736-7838

ใบสมัครสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย
ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ 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. สถานที่ทำงานชื่อหน่วยงาน.....

   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 (โปรใส่เครื่องหมายหน้ารายการที่ท่านสมัคร

    ❍ บุคคลตลอดชีพ 1,530 บาท ❍ บุคคลรายปี ปีละ 280 บาท

    ❍ นิติบุคคล ปีละ 530 บาท ❍ วิสามัญบุคคลรายปี ปีละ 230 บาท

หมายเหตุ ราคานี้รวมอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าเป็นสมาชิกแล้ว

อัตราค่าโฆษณา
วารสารห้องสมุด

วารสารวิชาการรายหกเดือน ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมเผยแพร่ความรู้ ความคิด ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ สารนิเทศศาสตร์ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (จัดพิมพ์ส่งให้สมาชิกทั่วประเทศ)

ประเภท I ปกหน้าด้านในเต็มหน้า หรือปกหลังเต็มหน้าด้านนอก (4 สี)

1. 2 ฉบับ (1 ปี) = 30,000 บาท
2. 1 ฉบับ (ครึ่งปี) = 15,000 บาท

ประเภท II ปกหลังเต็มหน้าด้านใน (4 สี)

1. 2 ฉบับ (1 ปี) = 20,000 บาท
2. 1 ฉบับ (ครึ่งปี) = 10,000 บาท

ประเภท III หน้าในเล่ม (เนื้อใน)

1. 2 ฉบับ (1 ปี) = 10,000 บาท
2. 1 ฉบับ (ครึ่งปี) = 5,000 บาท

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

พร้อมนี้ได้แนบเงินสด / ตั๋วแลกเงิน / ธนาณัติ จำนวน.....บาท

ตัวอักษร (.....)

สถานที่ติดต่อ.....

.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 คลองจั่น บางกะปิ กทม. 10240
โทร. (02) 736-7838 โทรสาร (02) 734-9021

ให้บริการ	- ให้คำปรึกษาในการจัดตั้งห้องสมุด - ออกแบบแปลนห้องสมุด - จัดหาวัสดุ / อุปกรณ์ห้องสมุด - จัดหาครุภัณฑ์ให้เหมาะสมกับห้องสมุด - จัดทำบัตรรายการ ครบชุด - รับปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงานห้องสมุด - เป็นศูนย์กลางการรับและบริจาคหนังสือ
จำหน่าย	ครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ ทุกประการในห้องสมุดที่ได้มาตรฐาน พร้อมด้วยคุณภาพดีเยี่ยม ในราคายุติธรรม เงินสดลดเปอร์เซนต์
สมาชิกสมาคม	โปรดรีบสมัครเป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ตั้งแต่วันนี้ และท่านจะได้รับวารสารห้องสมุด ข่าวสมาคม และข่าวสารต่าง ๆ จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

สนใจใช้บริการ โปรดติดต่อโดยตรง
ตามที่อยู่และโทรศัพท์ข้างต้น

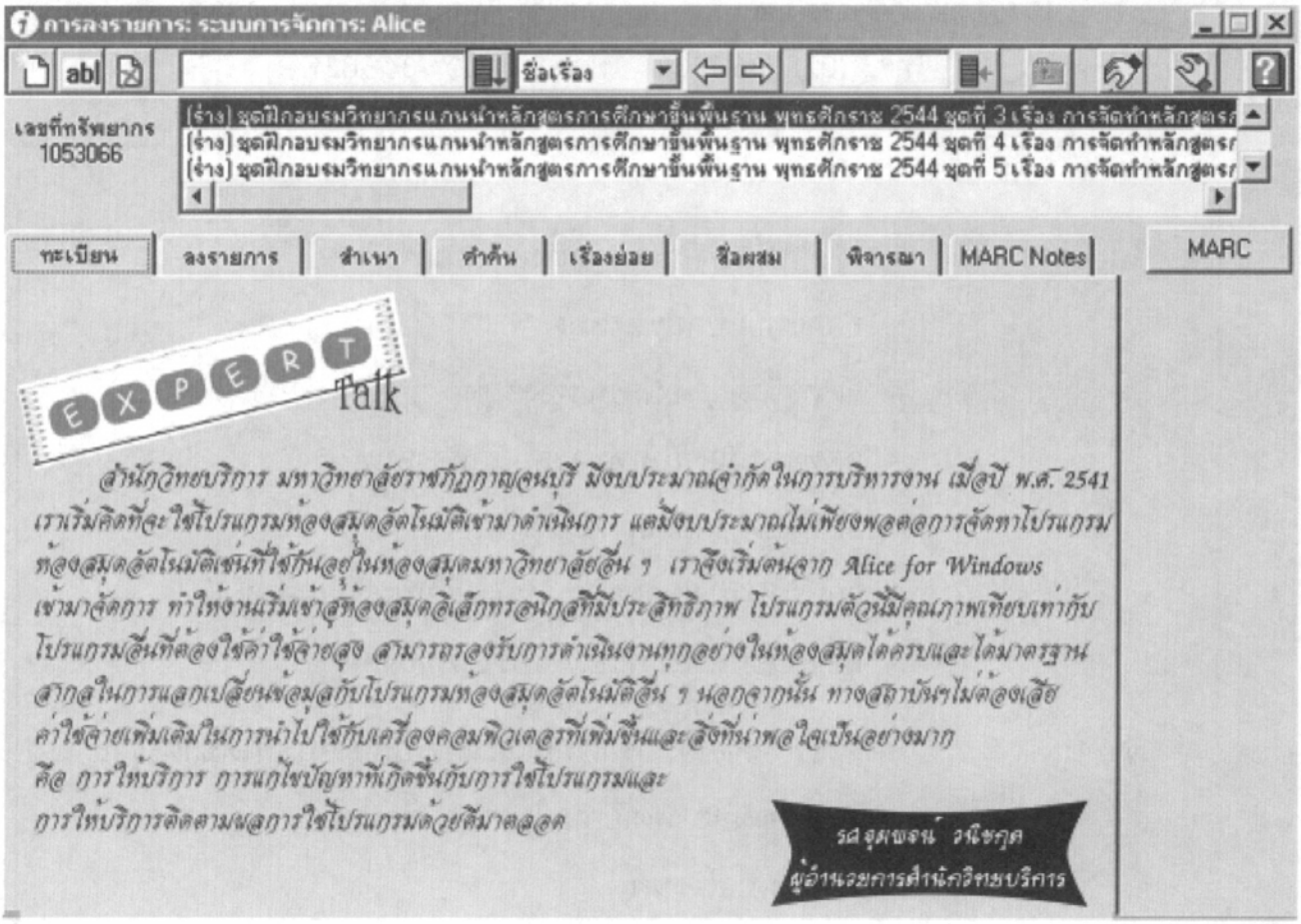
Computer Systems Consulting Co.,Ltd.

บริษัท คอมพิวเตอร์ ซิสเต็มส์ คอนซัลติ้ง จำกัด

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

700/66 อาคารรีเจ้นท์ศรีนครินทร์ ทาวเวอร์ ซอยประจิต ถนนศรีนครินทร์ แขวงสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

Tel: (662)722-8440-2 Fax: (662)7228442



Alice for Windows

ก้าวเข้าสู่

ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สถาบันอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

สยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์

LOOK UP

SMS E-Library

E-School Plus

มิใช่เป็นเพียงการจัดการห้องสมุด แต่ทำให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีชีวิต เพื่อจูงใจนักเรียนเรียนรู้ได้เอง ด้วยสื่อดิจิตอล อย่างครบถ้วนทั้ง E-Book CD Server และ Internet โดยบูรณาการกับระบบบริหารและ E-Learning ได้ พร้อมทะเบียน หนังสือมากกว่า 10,000 เล่ม.....เริ่มได้ทันที

ระบบบริหารงานห้องสมุด SMS Library

ระบบงานห้องสมุดอิเล็คทรอนิกส์ SMS E-Library เป็นระบบแรกและระบบเดียว ในขณะนี้ที่สามารถช่วยในการจัดการและ บริการของห้องสมุดได้อย่างสมบูรณ์แบบที่สุด และเป็นแหล่งเรียนรู้ดิจิตอลที่ทันสมัยที่สุดพร้อมทั้งสามารถบูรณาการเข้ากับระบบงานบริหารของสถานศึกษาได้ทันทีเหมาะสำหรับสถานศึกษาที่ต้องการภาพลักษณ์ที่ทันสมัย และให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ของนักเรียนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

1. ระบบทะเบียนทรัพยากร (Cataloging)
2. ระบบยืม-คืน-จอง ด้วยลายนิ้วมือ (Circulation)
3. ระบบงานสืบค้น (Searching)
4. ระบบทะเบียนสมาชิก (Member)

เครื่องแม่ข่ายห้องสมุดดิจิตอล (DL-Server)

นวัตกรรมแหล่งการเรียนรู้สังคมดิจิตอล

1St Thai Digital Library Server DL Server

เป็นนวัตกรรมเครื่องแม่ข่ายหลักสำหรับเครือข่ายห้องสมุดหลักดิจิตอลเครื่องแรกของไทยเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้แบบดิจิตอลที่ทันสมัยที่สุดและจำเป็นที่สุด เพราะ สามารถตอบสนองการเรียนรู้ แบบใหม่ในสังคมแห่งการ เรียนรู้ในยุคดิจิตอล ทั้งในรูปแบบของหนังสืออิเล็คทรอนิคส์ (E-Book) เสียง ภาพเคลื่อนไหว รวมทั้ง สามารถเป็นเครื่องแม่ข่ายซีดี CD Server และบูรณาการอย่าง สมบูรณ์กับระบบต่างๆ โดยนักเรียนและครูสามารถดู ได้ทั้งที่โรงเรียน หรือที่บ้านได้ทุกที่ทุกเวลา ใหม่ล่าสุดด้วย การเพิ่มสื่อการสอนจากเครื่องลูกข่าย โดยไม่ต้องจัดทำที่เครื่องแม่ข่าย

ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และเครือข่ายแหล่งเรียนรู้ดิจิตอล

E-Library & Digital Learning Network

- ห้องสมุดอัตโนมัติ Library Automation
- ห้องสมุดดิจิตอล Digital Library
- ห้องอิเล็กทรอนิกส์ E-Book
- ห้องสมุดเครือข่าย E-Book
- ห้องสมุดเสมือน Virtual Libray

ระบบนับอัตโนมัติ LA Counter

ระบบนับอัตโนมัติ (LA Counter) คือระบบที่ใช้ในการนับผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุดได้ โดยอัตโนมัติด้วย เซ็นเซอร์ตรวจจับสัญญาณการเข้าออก ของผู้ใช้บริการเพื่อบ่งบอกสถานะของผู้เข้าใช้ได้อย่างครบถ้วน และสามารถ ทราบสถิติของผู้เข้าใช้ในเชิงลึกมากขึ้น เช่น ชื่อ ประวัติส่วนตัว ฯลฯ และสามารถแสดงผลในรูปกราฟของผู้เข้าใช้ในรูปแบบต่างๆได้มากมาย ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดให้ดูทันสมัยมากขึ้น

สอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ บริษัท จีพี เอ็ดดูเคชั่น จำกัด

โทรศัพท์ 0-2962-7272

โทรสาร 0-2962-7275

GP EDUCATION

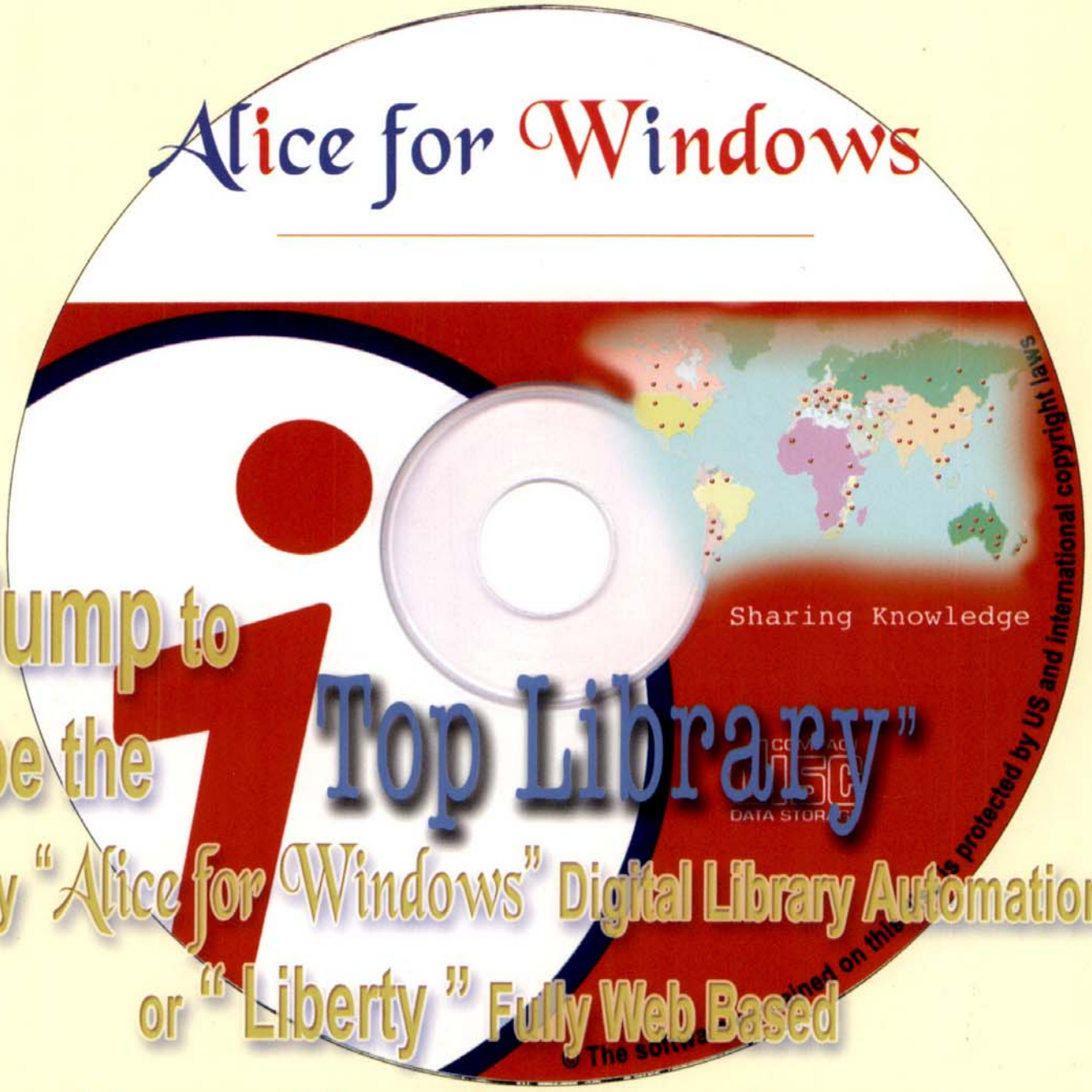
เชี่ยวชาญเทคโนโลยีการศึกษา

Education Technology Partner

www.gp-education.com

Be Smart E-School by SMS E-School Plus

Alice for Windows



"Jump to be the Top Library"

by "Alice for Windows" Digital Library Automation or "Liberty" Fully Web Based

Integrated Library Management Solution

Computer Systems Consulting Co.,Ltd.
บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็มส์ คอนซัลติ้ง จำกัด
700/66 Regent Srinakarin Tower, Soi Prajit, Srinakarin Road, Suanluang, Bangkok, Thailand 10250
700/66 อาคารรีจ้นท์ศรีนครินทร์ ทาวเวอร์ ซอยประจิตต์ ถนนศรีนครินทร์ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
Tel: (662)722-8440-2 Fax: (662)7228442