



รังสิตสารสนเทศ

วารสารวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2553 ISSN 0859-1814



<http://library.rsu.ac.th>
ISSN 0859-1814

ที่ปรึกษาภาคีติดัคต์

ดร.อาทิตย์ อุไรรัตน์
ผศ.ดร.นเรศวร์ พันธราช
ผศ.ดร.สัณแสง พรหมบุญ
ดร.พงศ์ภัทร อนุเมตไตรกิจ

ที่ปรึกษา

ดร.มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ

บรรณาธิการประจำฉบับ

นฤมล พญาศิลป์

กองบรรณาธิการ

พัชรา หาญเจริญกิจ
ดาวรัตน์ แทนรัตน์
รัตนวรรณ ภาคไธสง
ชะออน พันถิ่น
กาญจนา เฟื่องคำศรี
เยาวรัตน์ บางสาลี
พรศรี สุขการค้า
กัลยา ตันละไร

รูปเล่มและจัดพิมพ์

ศูนย์สนับสนุนและพัฒนาการเรียนการสอน
มหาวิทยาลัยรังสิต

รังสิตสารสนเทศ

ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2553

วารสารวิชาการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

วัตถุประสงค์

- ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
- ส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางด้านวิชาชีพและวิชาการ
บรรณารักษศาสตร์

กำหนดออก

ปีละ 2 เล่ม (มกราคม - มิถุนายน และ กรกฎาคม - ธันวาคม)

อัตราค่าสมาชิก

จำหน่ายปลีก ฉบับละ 40 บาท

สมาชิกรายปี ปีละ 80 บาท

ติดต่อได้ที่ นางสาวชะออน พันถิ่น

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

เมืองเอก ถ.พหลโยธิน อ.เมือง ปทุมธานี 12000

โทร. 0-2997-2200-30

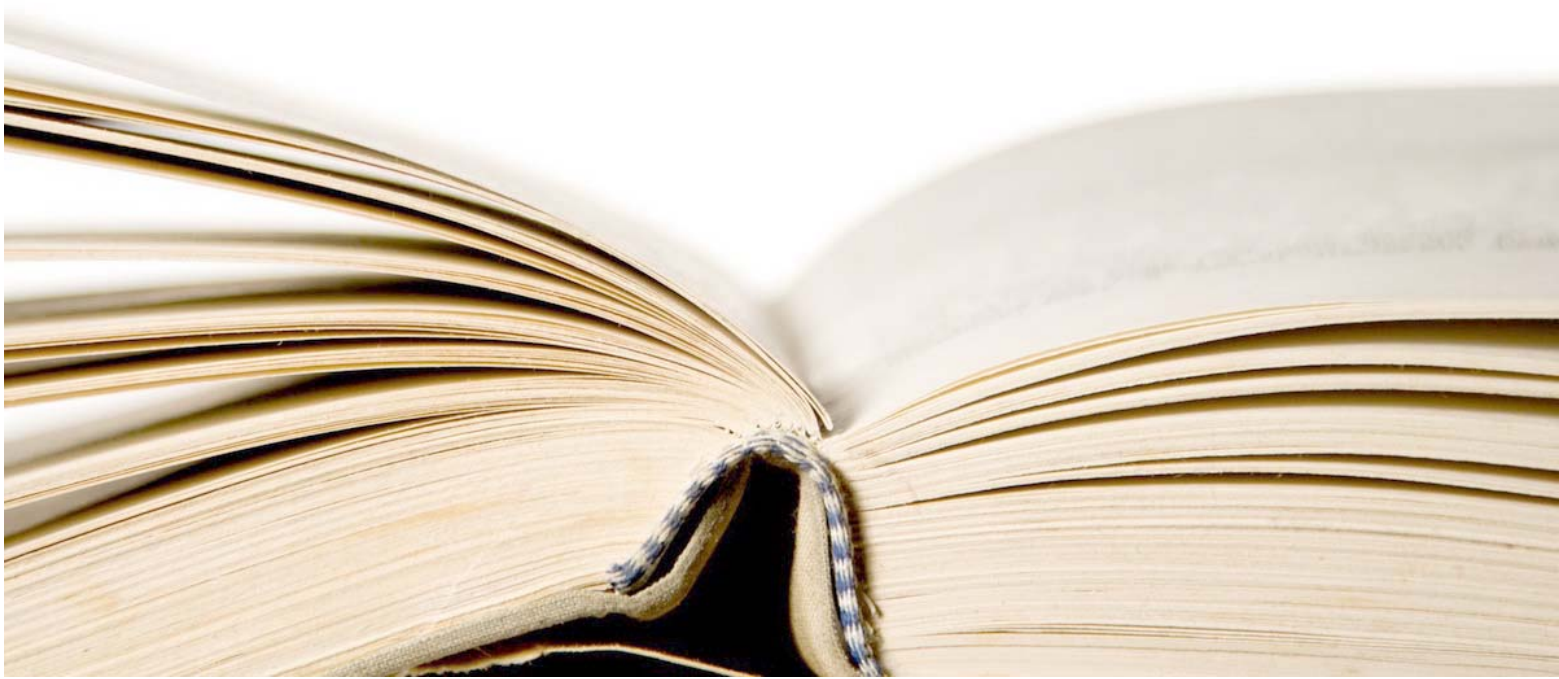
0-2997-2200 ต่อ 3461

โทรสาร 0-2997-2200 ต่อ 3473

e-mail : chaon.p@rsu.ac.th

- วารสารรังสิตสารสนเทศยินดีเป็นเวทีในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน
ประสบการณ์ระหว่างกัน โดยผู้อ่านทุกท่านสามารถส่งบทความได้ที่สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยรังสิต

- ข้อความและเนื้อหาที่ปรากฏในวารสารรังสิตสารสนเทศ เป็นความคิดเห็นและ
ทัศนะเฉพาะตัวของผู้เขียน จึงอยู่เหนือความรับผิดชอบของคณะผู้จัดทำ



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความของวารสารรังสิตสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศน หาดูพล
รองศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาพร เย็นบำรุง
รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล
รองศาสตราจารย์ ดร.สมทรง พงศ์กฤต
รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รองศาสตราจารย์ประภาวดี สืบสนธิ์

มหาวิทยาลัยรังสิต

ดร.ชูณหพงศ์ ไทยอุปถัมภ์
ดร.ณกมล จันทร์สม



ปรัชญา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อไปสู่ความเป็นเลิศ

ปณิธาน

สำนักหอสมุด มุ่งมั่นให้บริการทางวิชาการ เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพ ประสิทธิภาพ
ทางการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัย ด้วยความสะดวกรวดเร็วและจิตสำนึกที่ดี

พันธกิจ

สำนักหอสมุด มีพันธกิจในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย
การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยรังสิต โดยมุ่งเน้นการแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ
บริการที่หลากหลาย สนองตอบความต้องการของผู้ใช้
พร้อมส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ท่านสามารถอ่านบทความวารสารรังสิตสนเทศได้ที่เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

<http://library.rsu.ac.th>



รโงสิตสารสนเทศ

ปีที่16 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2553



ISSN 0859-1814


สารบาญ


หน้า


บทบรรณาธิการ

-  การบริหารความเสี่ยง : การนำมาใช้ในห้องสมุดและศูนย์สนเทศ..... 7
โดย... กนกวรรณ จันทร

-  การบริหารความเสี่ยงของอุทยานการเรียนรู้ยะลา (TKpark Yala)..... 16
โดย... จารุณี การี

-  การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสร้างแบรนด์ของห้องสมุด..... 23
โดย... บุญเลิศ อรุณพิบูลย์

-  การจัดการความรู้ในตัวบุคคลและการสำรวจความชำนาญของบุคลากรในองค์กร..... 29
โดย... สิริพร ทิวะสิงห์

-  ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ยิ้ม - คีน ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล..... 37
โดย... คณะทำงานกลุ่มงานบริการผู้ใช้ คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบและเครือข่ายห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน (อพส.)



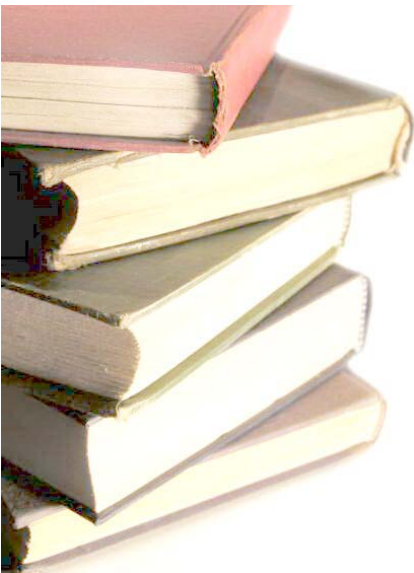
บรรณาธิการ

EDITORIAL

รังสิตสารสนเทศฉบับนี้ ประกอบด้วยบทความวิชาการ และบทความวิจัยที่น่าสนใจ ที่ให้ความรู้ และแนวคิดในเรื่องที่ห้องสมุดหลายๆแห่ง อาจกำลังประสบปัญหาหรืออยู่ในระหว่างกำลังดำเนินการ เพื่อให้ห้องสมุดมีคุณภาพและเกิดการบริหารที่ดี เช่น บทความแปล เรื่อง การบริหารความเสี่ยง : การนำมาใช้ในห้องสมุดและศูนย์สนเทศ การบริหารความเสี่ยง ของอุทยานการเรียนรู้ยะลา (Tkpark Yala) ซึ่งเขียนจากประสบการณ์จริง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการสร้างแบรนด์ของห้องสมุด การจัดการความรู้ในตัวบุคคลและการสำรวจ ความชำนาญของบุคลากรในองค์กร และบทความวิจัย เรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งเป็นความร่วมมือกันในการทำวิจัยของกลุ่มงานบริการผู้ใช้ คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบและเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (อพส.) ประจำปี พ.ศ. 2552

สำหรับบทความต่างๆ ที่ตีพิมพ์ลงในวารสารฉบับนี้ ได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้เขียนหลายๆ ท่านที่ได้กรุณาสละเวลาเขียนข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่าน ทางกองบรรณาธิการต้องขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

บรรณาธิการประจำฉบับ





การบริหารความเสี่ยง : การนำมาใช้ในห้องสมุดและศูนย์สนเทศ

ผู้เขียน : Natarajan, M*

ผู้แปล : กนกวรรณ จันทระ**

บทคัดย่อ

การพัฒนาและการแพร่กระจายของสารสนเทศที่มาในหลากหลายรูปแบบและหลากหลายสื่อทั้งระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ได้ส่งผลให้บรรณารักษ์ต้องส่งเสริมการบริการสารสนเทศทุกวิถีทาง การศึกษาชั้นอุดมศึกษา กำลังเผชิญกับอาจารย์ผู้สอนรุ่นใหม่ที่กำลังไหลเข้ามาพร้อมกับแหล่งสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไป บทความนี้จะกล่าวถึง คำจำกัดความของการบริหารความเสี่ยง และการจำแนกประเภทของความเสี่ยงในสภาพแวดล้อมของห้องสมุด การประยุกต์ หลักการบริหารความเสี่ยงในห้องสมุดเริ่มตั้งแต่ประเด็นการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไปจนถึงสำนักพิมพ์/ตัวแทนร้านค้า ตามความแตกต่างของประเภททรัพยากรสารสนเทศ

ประเภทของความเสี่ยง ประกอบด้วย

- การประเมินองค์กร
- การบริหารทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ
- สิทธิในการเข้าถึงของผู้ใช้บริการ
- การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ
- การโอนย้ายข้อมูล
- ภาวการณ์รวมมือระหว่างห้องสมุด
- การฝึกอบรมและการสรรหาบุคลากร
- การอนุรักษ์
- การใช้เทคโนโลยีของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรห้องสมุด

กลยุทธ์สำหรับการบริหารความเสี่ยง อธิบายได้ดังนี้

- จัดให้มีการอภิปราย/การประชุมกลุ่มย่อย ฯลฯ เพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งอาจารย์ และนักศึกษา พบปะกับตัวแทนขององค์กรประเภทต่างๆ เช่น ห้องสมุดโรงเรียน หรือสมาคมวิชาชีพ เพื่อค้นหาแผนการเรียนการสอนใหม่ๆ เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกัน
- ปรึกษาหารือกับสำนักพิมพ์/ตัวแทนร้านค้าเพื่อการบริหารทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุมความต้องการ ความจำเป็น และการเปลี่ยนแปลงทุกรูปแบบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
- รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งภายนอก การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน และการเข้าถึงฐานข้อมูล บนอินเทอร์เน็ต

* นักวิทยาศาสตร์ ศูนย์เอกสารทางวิทยาศาสตร์แห่งชาติอินเดีย เจเนโนและบังกาลอร์

** บรรณารักษ์แผนกเทคนิค สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

- รวมกันเป็นภาคีห้องสมุดเพื่อร่วมกันพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการเนื้อหา การบริการและการอนุรักษ์สารสนเทศ
- จัดบุคลากรที่มีทักษะตรงกับความต้องการและพัฒนาทักษะให้แก่บุคลากรที่มีอยู่แล้ว โดยจัดให้มีการฝึกอบรมภายใน
- กำหนดรูปแบบการอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันระหว่างห้องสมุด ทั้งเรื่องอุปกรณ์สำหรับจัดเก็บที่เหมาะสม ซอฟต์แวร์ที่พร้อมใช้งาน และการอัปเดตฮาร์ดแวร์ เป็นต้น

ผู้เขียนได้สรุปว่า บุคลากรวิชาชีพห้องสมุดควรใส่ใจเตรียมมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงไว้ล่วงหน้าและจัดบริการที่ปราศจากซึ่งความเสี่ยงให้แก่ผู้ใช้

คำสำคัญ : การบริหารความเสี่ยง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ภาคีห้องสมุด การบริหารทรัพยากรสารสนเทศ การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ

1. บทนำ

ห้องสมุดโดยทั่วไปกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่คาดไม่ถึง ทั้งในเรื่องของกระบวนการการทำงาน ตัวสารสนเทศ และทรัพยากรที่ห้องสมุดจัดหาให้บริการ โดยเริ่มมีความรู้สึกไม่มั่นคงกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น คณาจารย์และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกวิทยาเขต มีความคาดหวังกับห้องสมุดมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงของการอุดมศึกษาทำให้บรรณารักษ์ต้องตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมทางด้านวิชาการที่เปลี่ยนแปลงไป

บรรณารักษ์ต้องทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประสานงาน ผู้รวบรวม ผู้สอน และผู้ให้คำปรึกษาทางด้านสารสนเทศ รวมทั้งสนับสนุนสารสนเทศที่จำเป็น ซึ่งไม่เพียงจะส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบรรณารักษ์กับอาจารย์ผู้สอน แต่ยังเป็นการเปลี่ยนแปลงธรรมชาติของความสัมพันธ์ที่ยิ่งใหญ่ขึ้นด้วย ความจำเป็นที่ต้องเข้าใจเทคนิคการจัดการที่แตกต่างกันไป การจัดการเนื้อหาของสารสนเทศ สิทธิในการเข้าถึง นโยบายการพัฒนาทรัพยากร ฯลฯ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกันระหว่างบรรณารักษ์ทั้งหลาย รวมทั้งสำนักพิมพ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบฯ นักศึกษา คณาจารย์ และอื่นๆ ซึ่งความเสี่ยงของเหล่านี้ได้ถูกนำมาอภิปรายไว้ในบทความ

2. ความหมาย

การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการในการวัดหรือการประเมินความเสี่ยงและนำมาพัฒนากลยุทธ์จัดการความเสี่ยง

3. ขอบเขตของการบริหารความเสี่ยง

ขอบเขตของการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมของห้องสมุด ได้แก่

- การประเมินความต้องการของสถาบัน/องค์กร
- การจัดหา/การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- การจัดการเนื้อหาของสารสนเทศ

- สิทธิในการเข้าถึงของผู้ใช้บริการ
- ความเสี่ยงเกี่ยวกับการโอนย้ายข้อมูล
- การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ
- ภาควิชาความร่วมมือระหว่างห้องสมุด
- การฝึกอบรมและการสรรหาบุคลากร
- การอนุรักษ์
- การใช้เทคโนโลยีของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรห้องสมุด
- รูปแบบความปลอดภัยสำหรับทรัพย์สินและบุคลากรของห้องสมุด
- การค้นพบรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกขโมย ถูกทำลาย หรือสูญหาย

4. การบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นการจัดการควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อรองรับความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นในอนาคตให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ การบริหารความเสี่ยงมักอยู่บนพื้นฐานของการประเมิน ซึ่งการประเมินการบริหารความเสี่ยงทุกประเภทจะประกอบด้วย 1) การระบุความสัมพันธ์ 2) การระบุความเสี่ยง 3) การประเมินโอกาสที่จะเกิดและผลกระทบของความเสี่ยง 4) การกำหนดทางเลือกในการจัดการความเสี่ยง 5) การจัดลำดับความรุนแรงของความเสี่ยง และ 6) การจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง

5. ความเสี่ยงและกลยุทธ์สำหรับความเสี่ยง

การประเมินความต้องการของสถาบัน/องค์กร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลักในการสนับสนุนการค้นคว้าวิจัยและการเรียนการสอน ของสถาบัน โดยการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและการจัดบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุด หากมีการเปลี่ยนแปลงในด้านการบริหาร/การจัดการบุคลากร และการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายและนโยบายขององค์กร อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในห้องสมุดทั้งในเรื่องนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้

การจัดหา/การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

บรรณารักษ์ต้องสร้างความมั่นใจในการจัดหาสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ ด้วยการกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้สถาบันต้นสังกัดเห็นความสำคัญและสนับสนุนงบประมาณ หากทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหาไม่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ก็จะนำไปสู่การสูญเสียต้นทุน ส่งผลให้การใช้ประโยชน์ลดลงไป นอกจากนี้ยังอาจตามมาด้วยการไม่ได้รับการสนับสนุนเงินงบประมาณและคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศที่ด้อยคุณภาพลงในระยะเวลาอันสั้น สิ่งเหล่านี้เป็นความเสี่ยงที่ส่งผลให้ได้รับการจัดสรรงบประมาณลดลง หรืองบประมาณจะถูกโอนย้ายไปสนับสนุนหน่วยงานอื่นแทน

การจัดการเนื้อหาสารสนเทศ

ห้องสมุดมีความสามารถในการควบคุมเนื้อหาของแหล่งสารสนเทศออนไลน์ในระดับที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุผลที่ว่าผู้จัดทำเนื้อหาแหล่งสารสนเทศออนไลน์มักจะเพิ่มหรือลบเนื้อหาในฐานข้อมูลของบริษัทอยู่บ่อยครั้ง โดยไม่ได้รับการยินยอมจากลูกค้าโดยห้องสมุดจะได้รับแจ้งการกระทำเหล่านั้นน้อยมากหรือไม่ได้รับการแจ้งเลย โดยห้องสมุดและผู้ให้บริการจะค้นพบ

เพียงว่าเนื้อหาที่มีการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น การเปลี่ยนแปลงของเนื้อหาแบบที่ไม่ได้มีการวางแผนไว้ก่อนนั้นส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และการลบเนื้อหาออกไปเช่นนี้ยังก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อพันธกิจของห้องสมุดได้อีกทางหนึ่ง

สิทธิในการเข้าถึงของผู้ใช้บริการ

ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับ กฎระเบียบสามารถเกิดขึ้นได้จากการเข้าถึง การใช้ และการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ และจะมีความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้นกับทรัพยากรสารสนเทศประเภทออนไลน์ สิทธิของเจ้าของลิขสิทธิ์จะครอบคลุมถึงซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล งานเขียนและต้นฉบับของวัสดุหลายประเภท การนำสารสนเทศไปใช้ การปรับปรุงแก้ไข และการหมุนเวียนควรทำให้ถูกต้อง เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่จะต้องรับผิดชอบต่อการหมิ่นประมาทจากการเขียนหรือเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย และกฎหมายการป้องกันข้อมูล รวมทั้งความเสี่ยงที่เกี่ยวกับซีดี-รอมเน็ตเวิร์ก เช่น จำนวนการเข้าใช้สูงสุด การดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม และสิทธิการใช้เครือข่าย ฯลฯ

ความเสี่ยงเกี่ยวกับการโอนย้ายข้อมูล

ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการโอนย้ายข้อมูลซึ่งเป็นกลยุทธ์ทางดิจิทัลที่ต้องมีการวัดระดับ สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มคือ

- ความเสี่ยงเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป ประกอบด้วย การได้รับหรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันในเรื่องของงบประมาณ ระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และบุคลากรที่หน้าที่ดูแลข้อมูล ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของคลังข้อมูลดิจิทัล (Digital Archive) ทรัพยากรสารสนเทศและผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศ อาจจะได้รับผลกระทบจากการโอนย้ายข้อมูล จึงควรเพิ่มเรื่องความเสี่ยงไว้ในกฎระเบียบและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศดิจิทัลด้วย
- ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับรูปแบบของแฟ้มข้อมูล ซึ่งจะรวมองค์ประกอบโครงสร้างภายในของแฟ้มข้อมูลที่มีการดัดแปลงแก้ไข
- ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับขั้นตอนการแปลงแฟ้มข้อมูล ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการแปลงอาจจะให้หรือไม่ให้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ เนื่องจากผลงานที่แปลงได้อาจมีความละเอียดมากหรือน้อยเกินไป

6. การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ

ก) สำนักพิมพ์

การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการมักเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์และการนำผลงานวิชาการไปใช้ประโยชน์ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนี้เริ่มจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อผลงานทางวิชาการดังกล่าว และแนวทางที่จะให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ริชาร์ด ฟาซ ระบุว่า บรรณารักษ์ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเกี่ยวกับความเสี่ยงนี้ หากผู้ใช้มีส่วนรวมในการปฏิรูปกระบวนการผลิตผลงานทางวิชาการ การรักษาความน่าเชื่อถือและความสุจริต ความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีความเชื่อมโยงกันอย่างเหนียวแน่น โดยบรรณารักษ์ต้องสื่อสารความเสี่ยงเหล่านี้ให้บุคคลที่ไม่ได้มีความเชี่ยวชาญและพัฒนากลยุทธ์สำหรับการจัดการความเสี่ยงให้มีความเหมาะสม ดังนี้

1. ส่งเสริมและกำหนดให้มีการอ้างอิงทางวิชาการและปฏิบัติตามแบบแผนการเขียนผลงานฯ
2. ส่งเสริมให้มีการแข่งขันระหว่างสำนักพิมพ์กับการเข้าถึงผลงานฯ ด้วยช่องทางอื่นๆ

3. ยกเลิกผลงานรายบุคคลที่สามารถเข้าถึงได้โดยผ่านทางฐานข้อมูลที่เหมาะสม
4. แสดงบทบาทในการเป็นทั้งผู้ตอรองและลูกค้า โดยพร้อมที่จะปฏิเสธ เมื่อข้อตกลงหรือสัญญาไม่เป็นที่น่าพอใจ

ข) วารสารอิเล็กทรอนิกส์

การที่ผู้จัดพิมพ์วารสารนำบทความ (Content) ออกจากฐานข้อมูลมีความเกี่ยวข้องกับกฎหมายลิขสิทธิ์ และเป็นหนึ่งในความเสี่ยงที่ห้องสมุดที่ไม่สามารถป้องกันการชะงักงันของการให้บริการวารสาร สำนักพิมพ์ไม่มีสิทธิ์ที่จะผลิตซ้ำบทความที่ตีพิมพ์เป็นฉบับพิมพ์แล้ว ไม่บ่อยครั้งนักที่สำนักพิมพ์ต้องนำบทความออกเนื่องจากผลการวิจัยที่ผิดพลาด การคัดลอกผลงานของผู้อื่น และการทุจริตอื่นๆ การปฏิบัติที่ขัดแย้งกับแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ (Scholarly Communication) ดังเดิม และเป็นการฝ่าฝืนพันธะสัญญาของห้องสมุดที่จะต้องสงวนรักษาสารสนเทศทั้งหมดทั้งมวลแม้จะปรากฏว่ามีข้อผิดพลาดอยู่ด้วย การแยกแยะหรือการนำบทความออกจากฐานข้อมูลที่รวบรวมโดยผู้สร้างสรรค์ผลงานหรือเจ้าของซึ่งเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ ที่บ่อยครั้งก็คือภาวะเศรษฐกิจแต่บางครั้งก็เป็นไปตามสภาพเรื่องนี้อาจลดความสำคัญของฐานข้อมูลดังกล่าวลง เป็นการยากที่ห้องสมุดจะหาสารสนเทศมาทดแทนบทความที่ถูกนำออกไปทั้งนี้อาจมาจากเรื่องการเงิน หากบทความที่ถูกนำออกไปนั้นมีความสำคัญกับผู้ใช้ ห้องสมุดก็จำเป็นต้องหาทดแทนในรูปแบบอื่นซึ่งโดยทั่วไปมักจะมาจากแหล่งที่มีราคาแพงกว่าเดิม

ค) ค่าตอบแทนสำหรับผู้ผลิตผลงานฯ สำนักพิมพ์และอื่นๆ

การให้ค่าตอบแทนผู้ผลิตผลงานฯ สำนักพิมพ์ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการผลิตงานวิชาการเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญมากนัก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการให้รางวัลผลงานทางวิชาการและรูปแบบของการตอบแทนอื่นๆ

7. ภาวการณ์ร่วมมือระหว่างห้องสมุด

ก) การจัดซื้อแบบ Big Deals

การทำข้อตกลงในเรื่องสิทธิ์การใช้ฐานข้อมูลระหว่างห้องสมุดกับสำนักพิมพ์ ซึ่งมักจะขึ้นกับราคาของฐานข้อมูลที่บอกรับอยู่ในปัจจุบัน ห้องสมุดมักต้องการจำนวนเนื้อหา มาก แต่จ่ายเงินน้อย ในระยะสั้นๆ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่จะทำให้ “อำนาจของห้องสมุดและผู้ให้บริการที่มีอิทธิพลต่อระบบการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในอนาคต” อ่อนแอลง มันไม่มีประโยชน์ที่จะมุ่งมั่นให้ได้มาซึ่งจำนวนสารสนเทศหรือวารสารที่มากขึ้นแต่จ่ายเงินน้อยลงแทนการจัดซื้อในรูปแบบภาวการณ์ร่วมมือซึ่งก็มีจำนวนมากที่ไม่จำเป็นต้องจัดซื้อแบบ Big Deals ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ

ข) สัญญาอนุญาตให้ใช้สิทธิ์

สำนักพิมพ์และผู้ให้บริการเนื้อหาต้องการให้ห้องสมุดลงนามข้อตกลงเพื่อจำกัดสิทธิ์ห้องสมุดในการใช้เนื้อหาในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เช่นเดียวกับสิทธิ์ของห้องสมุดในการเก็บรักษาและบันทึกสารสนเทศอย่างถาวร นอกจากนี้การใช้ระบบการจัดการสิทธิดิจิทัลที่มีข้อจำกัดในการใช้ เช่น การทำสำเนาและการดาวน์โหลดที่เข้มงวดมากกว่าข้อบังคับของกฎหมายลิขสิทธิ์ นอกจากนี้สำนักพิมพ์ยังพัฒนาระบบป้องกันข้อมูลดิจิทัลที่ไม่เพียงแต่จำกัดแต่เฉพาะเนื้อหาของสำนักพิมพ์แต่ยังครอบคลุมไปถึงเนื้อหาที่เป็นของสาธารณะจำนวนมากด้วย

ค) ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งในองค์กรระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับประเทศ ในการกำหนดรูปแบบความร่วมมือในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีการจัดหาเข้ามารวมถึงการเข้าถึง เนื่องจากแต่ละประเทศมีนโยบายการจัดหาที่แตกต่างกัน การเข้าถึงสารสนเทศแต่ละประเภทก็แตกต่างกัน การทำข้อตกลงความร่วมมือจึงอาจเป็นอีกหนึ่งความเสี่ยงหากมีการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายของรัฐในอนาคต รวมถึงความต่อเนื่องของสมาชิกภาพของห้องสมุด

8. การควบคุมกิจกรรมระหว่างสำนักพิมพ์กับผู้จัดจำหน่าย

บรรณารักษ์ให้ความสำคัญในเรื่องความเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ของเนื้อหา สำนักพิมพ์มักจะปรับราคาขึ้นอย่างฉับพลันเนื่องจากภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งเป็นหนึ่งในสิ่งที่คุกคามค่านิยมหลักของวิชาชีพตลอดจนความเสมอภาคในการเข้าถึงสารสนเทศ และยิ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการใช้งานเนื้อหาดิจิทัล เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงส่วนปฏิสัมพันธ์ (Interface) ซึ่งเป็นส่วนต่อประสานในการเข้าถึงเนื้อหาที่ต้องการ รวมถึงการเข้าถึงเนื้อหาที่สำนักพิมพ์ทำการผนวกรวมไว้ในฐานข้อมูล

9. การอนุรักษ์

ห้องสมุดให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สารสนเทศที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกรูปแบบ และส่งเสริมให้มีการใช้งานอย่างต่อเนื่องด้วยการพัฒนาระบบกระจายข้อมูลโดยความร่วมมือของหน่วยงานขนาดใหญ่ระดับชาติ แนวทางการอนุรักษ์ควรเป็นไปตามกระบวนการประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูลในทุกระดับ การขาดแนวทางแก้ไขปัญหาการอนุรักษ์สารสนเทศดิจิทัลเชิงเทคนิคในระยะยาวได้ ส่งผลให้เกิดการจำกัดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาย่างยั่งยืนด้วยการลงทุนใหม่ การระบุนวัตกรรมใหม่ และการประเมินค่าใช้จ่ายสำหรับกระบวนการที่ยังไม่มีอยู่ก็เป็นอีกหนึ่งความเสี่ยงของห้องสมุด

การฝึกอบรมและการสรรหาบุคลากร

บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานอยู่แล้ว ต้องได้รับการฝึกอบรมให้เพิ่มพูนความรู้และอาจต้องสรรหาบุคลากรใหม่ที่มีคุณสมบัติที่ดีและสูงกว่า ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้คือความสมัครใจที่จะรับการฝึกอบรม ส่วนความเสี่ยงของการมีบุคลากรใหม่ก็คือการที่คิดว่าบุคลากรใหม่จะดีกว่าบุคลากรที่มีอยู่เดิม

การใช้เทคโนโลยี

การเข้าถึงข้อมูลขององค์กรและการใช้เว็บไซต์อย่างเหมาะสมผ่านระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ เป็นความเสี่ยงประการหนึ่ง บุคคลอาจมีระบบที่แตกต่างกันไป และหากมีการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ รูปแบบการเข้าถึงและวิธีการดาวน์โหลดก็จะมีความเสี่ยงเกิดขึ้น และกลุ่มของผู้ใช้ก็มีการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน อย่างกรณีที่สถาบันต้องแนะนำหลักสูตรใหม่ๆ มีความจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเนื้อหาบนเว็บไซต์ให้ทันสมัย ก็จัดเป็นอีกหนึ่งความเสี่ยง

10. กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง

กลยุทธ์สำหรับการบริหารความเสี่ยง อธิบายได้ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

- จัดให้มีการอภิปราย/การประชุมกลุ่มย่อย ฯลฯ เพื่อทราบความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ทั้งอาจารย์และนักศึกษา เทาที่จะสามารถค้นหาได้
- มีการสื่อสารกับตัวแทนของห้องสมุดโรงเรียน หรือสมาคมห้องสมุด เพื่อศึกษาแผนการเรียนการสอนล่าสุดนำมาจัดทำเพื่อพัฒนาเนื้อหาให้มีความสอดคล้องกัน
- ปรึกษาหารือกับสำนักพิมพ์/ตัวแทนร้านค้าเพื่อให้การจัดการทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุมความต้องการความจำเป็น และการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
- คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งภายนอก การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน และการเข้าใช้ฐานข้อมูลร่วมกันทางอินเทอร์เน็ต
- รวมกลุ่มกันระหว่างห้องสมุดเพื่อการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการเนื้อหาสารสนเทศ การบริการและเก็บรักษาสารสนเทศ
- พัฒนารูปแบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศลักษณะเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และจัดเตรียมไว้เพื่อความสะดวกในการเข้าถึง
- จ้างงานบุคลากรที่มีทักษะและพัฒนาทักษะสำหรับบุคลากรที่มีอยู่แล้ว โดยให้มีการฝึกอบรมภายใน เก็บรักษา รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ โดยการร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดเพื่ออภิปรายกันเรื่องรูปแบบ อุปกรณ์สำหรับเก็บข้อมูลที่เหมาะสม ความพร้อมใช้งานของซอฟต์แวร์ และการเพิ่มสมรรถนะของฮาร์ดแวร์ให้สูงขึ้น ฯลฯ

11. บทสรุป

จากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเสี่ยง ผู้มีหน้าที่จัดการทรัพยากรสารสนเทศต้องดำเนินงานอย่างรอบคอบ เพื่อให้สามารถจัดการกับความเสี่ยงดังที่ได้กล่าวมา โดยต้องสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องให้ตรงกับความต้องการ แต่ต้องเป็นการชี้แจงในกรอบกว้างๆ ให้ข้อมูลผู้เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ธุรกิจสารสนเทศและความเสี่ยงต่อความเป็นมืออาชีพและการยอมรับของสังคม ผู้มีหน้าที่จัดการฯ ควรเป็นนักการตลาดเชิงรุกมากขึ้น สามารถตกลงกับสำนักพิมพ์และผู้ให้บริการเนื้อหาในเรื่องสิทธิส่วนบุคคล เสถียรภาพและความน่าเชื่อถือ และการเข้าถึงข้อมูล นอกจากนี้ ผู้มีหน้าที่จัดการฯ ต้องเตรียมพร้อมสำหรับกรณีที่ต้องหยุดการจัดซื้อหรือบอกรับแหล่งสารสนเทศกับสำนักพิมพ์หรือผู้ให้บริการเนื้อหาที่ไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องที่น่ากังวลเหล่านี้ ท้ายที่สุด ผู้มีหน้าที่จัดการฯ ต้องพยายามแสดงบทบาททั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติที่จะกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันและหาทางเลือกใหม่ ๆ ในการเข้าถึงสารสนเทศ

12. กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอขอบคุณผู้อำนวยการสถาบันแห่งชาติของการสื่อสารวิทยาศาสตร์และทรัพยากรสารสนเทศ ที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจสำหรับการนำเสนอผลงานชิ้นนี้

13. เกี่ยวกับผู้เขียน

เอ็ม. นาทาราจาน เป็นนักวิทยาศาสตร์ อยู่ที่สถาบันแห่งชาติของการสื่อสารวิทยาศาสตร์และทรัพยากรสารสนเทศเป็นเวลา 5 ปี ระหว่าง พ.ศ. 2530-2535 เขาทำงานสังกัดที่ศูนย์เอกสารทางวิทยาศาสตร์แห่งชาติอินเดีย สำนักงานใหญ่ นิวเดลี ศูนย์นี้เป็นศูนย์สนับสนุนสำเนาเอกสารต่างๆ บทคัดย่อทางวิทยาศาสตร์ของอินเดีย ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2542 ถึงปัจจุบัน เขาทำงานเป็นนักวิทยาศาสตร์ ที่ศูนย์เอกสารทางวิทยาศาสตร์แห่งชาติอินเดีย เจนีวาและบังกาลอร์



แปลและเรียบเรียงจาก

Natarajan, M. **"Risk Management : It's Implications for Library and Information Centers"**. [Online]. Available : <http://ir.inflibnet.ac.in/dxml/handle/1944/14> (23 June 2010)



การบริหารความเสี่ยงของอุทยานการเรียนรู้ยะลา (TKpark Yala)

จารุณี การี*

บทนำ

การบริหารงานของอุทยานการเรียนรู้ยะลา (TKpark Yala) เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร และเทศบาลนครยะลา ซึ่งเป็นไปตามบันทึกข้อตกลง (Memorandum of Understanding - MOU) โดยระบุให้เทศบาลนครยะลากำหนดคณะกรรมการดำเนินงานที่ชัดเจน จัดตั้งคณะทำงานเพื่อวางแผนและบริหารอุทยานการเรียนรู้ยะลา และจัดสรรงบประมาณของท้องถิ่น เพื่อให้อุทยานการเรียนรู้ยะลาสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ กรุงเทพมหานครสนับสนุนทางด้านสื่อเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ พัฒนาบุคลากร กิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ในลักษณะโครงการนำร่อง รวมทั้งการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ความรู้ท้องถิ่น ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการก้าวเดินของอุทยานการเรียนรู้ยะลา

เทศบาลนครยะลาได้เลือกแนวทางการบริหาร โดยจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเข้ามาดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลทั้งทางด้านนโยบายและการปฏิบัติจากเทศบาลนครยะลาในรูปของคณะกรรมการบริหาร โดยมีสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ กรุงเทพมหานครคอยให้คำปรึกษาและสนับสนุนการจัดกิจกรรม ด้วยเหตุผลว่า การบริหารอุทยานการเรียนรู้ยะลานั้นต้องการความคล่องตัวในการดำเนินงาน ทั้งทางด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ การติดต่อประสานกับหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ การปรับเปลี่ยนแผนงานเพื่อสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้อุทยานการเรียนรู้ยะลาเป็น “ห้องสมุดที่มีชีวิต” ดังเช่น อุทยานการเรียนรู้ส่วนบริการต้นแบบ กรุงเทพมหานคร (3 ปี อุทยานการเรียนรู้ยะลา ก่อเกิดมิตรภาพ และความเข้าใจ, 2553 : 10-11)

ปัจจุบันการบริหารงานของอุทยานการเรียนรู้ยะลานั้น ได้ดำเนินการภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลง ทั้งจากระบบเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจมีผลกระทบจากความเสี่ยงทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกหน่วยงาน ดังนั้น การจัดทำมีการบริหารความเสี่ยงภายในอุทยานการเรียนรู้ยะลาอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยลดโอกาสและผลกระทบจากความเสี่ยงที่สำคัญให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่องค์กรหรือมีผลกระทบน้อยที่สุด

นิยามของความเสี่ยง

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นในอนาคต หรือเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน ทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อาจส่งผลทั้งในด้านบวกและลบแก่องค์กร ทำให้วัตถุประสงค์ (Objective) และเป้าหมาย (Target) ที่องค์กรกำหนดไว้เบี่ยงเบนไปหรือไม่ประสบผลสำเร็จทั้งในด้านกลยุทธ์ การเงิน และการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยงขององค์กร คือ การบริหารปัจจัยและควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ทำให้เหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ ซึ่งอาจใช้วิธี

* รองผู้จัดการฝ่ายกิจกรรม อุทยานการเรียนรู้ยะลา

การยอมรับความเสี่ยง การลดความเสี่ยง ควบคุมความเสี่ยง กระจายความเสี่ยง โอนความเสี่ยง หรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ทั้งนี้การเลือกใช้วิธีการบริหารด้วยวิธีใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับลักษณะ ผลกระทบของความเสี่ยงและเป้าหมายขององค์กร

อุทยานการเรียนรู้ระยะลากับกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง

อุทยานการเรียนรู้ระยะลา เป็นอุทยานการเรียนรู้ส่วนภูมิภาคที่สามารถเปิดให้บริการได้เป็นแห่งแรกของประเทศ โดยความร่วมมือของสำนักอุทยานการเรียนรู้ กับเทศบาลนครยะลา โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิในท้องถิ่น ภาครัฐ และเอกชน รวมถึงเยาวชนในการคัดเลือกหนังสือ บทเพลง และกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งทีมงานสำนักอุทยานการเรียนรู้ ซึ่งรับผิดชอบในการให้คำแนะนำและถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อจัดตั้งอุทยานการเรียนรู้ระยะลา ห้องสมุดมีชีวิตส่วนภูมิภาค โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนและเยาวชนในพื้นที่เป็นหลัก เพื่อช่วยแบ่งปันและกระจายโอกาสในการเข้าถึงการอ่าน และการเรียนรู้อย่างมีความสุข

เจตนารมณ์ของการจัดตั้งอุทยานการเรียนรู้ระยะลา คือ การช่วยแบ่งปันและกระจายโอกาสในการเข้าถึงการอ่าน และการเรียนรู้สำหรับเด็กและเยาวชนในพื้นที่ 3 จังหวัด อันได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส นอกจากนี้ ยังมีภารกิจสำคัญ คือ การดำเนินยุทธศาสตร์ในการเป็นศูนย์กลางเพื่อการกระจายองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ห้องสมุดมีชีวิต และส่งเสริมการอ่านการเรียนรู้ให้กับหน่วยงานต่างๆ ที่สนใจในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

อุทยานการเรียนรู้ระยะลา เปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ยะลา เป็นจำนวน 689,141 คน (ข้อมูลจากวันที่ 1 มกราคม 2550 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2553) และมีการจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องมาตลอด 4 ปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม การเลือกกลยุทธ์ที่ดีในการบริหารจัดการ มักมาพร้อมกับความเสี่ยง ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในทุกมิติของกิจกรรม ห้องสมุดแต่ละแห่งมีมุมมองในเรื่องความเสี่ยงแตกต่างกัน สำหรับอุทยานการเรียนรู้ยะลาได้พินิจพิเคราะห์จากโครงสร้างองค์กร ภาพรวมของกิจกรรมที่ดำเนินการ เป็น 6 ด้านหลัก คือ ด้านพนักงาน การบริหารองค์กร ความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน อาคารสถานที่ การบริการสารสนเทศ และเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการบริหารความเสี่ยง ซึ่งเริ่มต้นด้วยการระบุถึงความเสี่ยงและโอกาสของความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น การจัดระดับความเสี่ยงและความรุนแรงของความสูญเสียและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น การวางแผนและตัดสินใจเลือกวิธีการในการรับมือกับความสูญเสีย กำหนดนโยบายการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง กำหนดผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาในการดำเนินการ มีการสอบถามและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ขั้นตอนการบริหารจัดการความเสี่ยงของอุทยานการเรียนรู้ยะลา มีดังนี้

ด้านบุคลากร

ปัจจัยเสี่ยง : การขาดแคลนความเชี่ยวชาญของพนักงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาองค์กร เนื่องจากพนักงานลาออก เพราะไม่มั่นใจในความมั่นคงของบริษัท ทั้งนี้อุทยานการเรียนรู้ยะลา ดำเนินการโดยบริษัท ที่ว่าจ้างโดยเทศบาลนครยะลา เมื่อมีหน่วยงานราชการเปิดรับสมัครงาน พนักงานอุทยานการเรียนรู้ยะลาต้องการอาชีพที่มั่นคงกว่า จึงสอบและเมื่อสามารถสอบได้ จึงลาออก ทำให้บริษัทไม่สามารถรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ได้ รวมทั้งขาดแคลนพนักงานมาสมัครงานในตำแหน่งทดแทนที่ทันเวลาและความต้องการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานเชิงรุกของอุทยานการเรียนรู้ยะลา

กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง: อุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนอย่างสมำเสมอ วิเคราะห์ภาระงานและอัตรากำลัง นำหลักการ Knowledge Management มาใช้ในการถ่ายทอดภาระงาน นิเทศงานสำหรับพนักงานใหม่ เพิ่มพูนทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับพนักงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพที่จะสามารถทดแทนพนักงานที่จะลาออกได้ รวมทั้งจัดสรรงบประมาณและจัดหาหลักสูตรเพื่อสนับสนุนการพัฒนาพนักงานทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่อง รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการร่วมคิดร่วมทำของพนักงานทุกฝ่าย ทุกระดับ สร้างบรรยากาศที่สร้างสรรค์ภายในองค์กร พัฒนาศักยภาพของพนักงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานศึกษาหาความรู้ที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

ด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัยเสี่ยง : แม้ว่าอุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนจะเป็นห้องสมุดมีชีวิตแห่งแรกของจังหวัดยะลา แต่มุมมองทางการตลาดพบว่า ในปัจจุบันห้องสมุดในจังหวัดยะลามีจำนวนมากขึ้น ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดยะลา ห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารี และห้องสมุดชุมชนในโรงเรียนอีก 2 แห่งที่กำลังจะเปิดในปี 2556 หากอุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนมีสภาพที่ไม่มีการพัฒนาตนเอง อาจไม่สามารถรักษาความเป็นผู้นำในวงการห้องสมุดไว้ได้ จะส่งผลกระทบต่อบริการของห้องสมุด และความมุ่งมั่นในการเป็นแม่ข่ายในการกระจายความรู้ให้แก่ห้องสมุดอื่นๆ ในภูมิภาคได้

กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง: อุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนระดมสมองในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพของหน่วยงานด้วย SWOT Analysis จัด workshop การวางแผนกลยุทธ์ เพื่อสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น เสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร ด้วยการร่วมมือและประสานงานกับสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร ร่วมงานสัมมนาเครือข่ายอุทยานการเรียนรู้ทั่วประเทศ เพื่อขยายงานการสร้างพันธมิตรห้องสมุดร่วมกันคิดและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงานห้องสมุด ดำเนินการสำรวจและประเมินค่าทรัพยากรสารสนเทศให้มีความถูกต้องตามฐานข้อมูลห้องสมุด รวมทั้งพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยนำผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะจากช่องทางรับความคิดเห็นต่างๆ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็นภายในอุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำน เว็บไซต์ www.tkparkyala.com จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook มาเป็นแนวทางในการจัดบริการอย่างมีคุณภาพ และการประชาสัมพันธ์เชิงรุกสู่กลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น ตลอดจนสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรด้วยการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มพนักงานอุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนบน Facebook

ด้านความปลอดภัยและการรักษาทรัพย์สิน

ปัจจัยเสี่ยง : อุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนมีความเสี่ยงต่อการขโมยทรัพยากรสารสนเทศและมีโอกาสที่จะเกิดการโจรกรรมทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีปริมาณผู้เข้าใช้บริการสูง เฉลี่ยวันละ 500 คน อีกทั้งไม่จำกัดผู้เข้าใช้บริการ กล่าวคือ ประชาชนทุกเพศทุกวัยสามารถเข้ามาใช้บริการได้ แม้จะไม่ได้สมัครเป็นสมาชิกก็สามารถเข้ามาใช้บริการภายในอุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนได้ วิทยุบางคนอาจอาศัยช่วงเวลาที่ไม่มีผู้เข้าใช้บริการเยาะข่มขู่มขโมยทรัพย์สินจากเด็ก หรือขโมยทรัพยากรสารสนเทศของอุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำน

กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง: อุทยานการเรียนรู้ระยะลาดัดสนมณำพนักงำนได้ติดตั้งระบบสัญญาณกันขโมย เครื่องตั้งและลบสัญญาณแม่เหล็กไฟฟ้า สำหรับหนังสือและซีดีรอม เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ โดยกำหนดให้พนักงานรักษาความปลอดภัยเดินตรวจสอบภายในห้องสมุดตามเวลาที่กำหนดไว้ รวมทั้งขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการจัดเวรเข้าตรวจสอบห้องสมุด

ด้านอาคารสถานที่

ปัจจัยเสี่ยง : ปัจจุบันอุทยานการเรียนรู้ยะลาประสบปัญหาอาคารเสื่อม เนื่องจากการก่อสร้างตัวอาคารของอุทยานการเรียนรู้ยาลานั้น เทศบาลนครยะลาได้ปรับปรุงอาคารเก่าของศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา ซึ่งมีอายุการใช้งานประมาณกว่า 40 ปี ให้เป็นอาคารของอุทยานการเรียนรู้ยะลา ซึ่งสร้างเสร็จเมื่อปี 2549 ผ่านไป 4 ปีกว่าๆ อุทยานการเรียนรู้ยะลาประสบปัญหาอาคารเสื่อม ส่งผลกระทบต่อการบำรุงรักษาระบบพลังงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ บรรยากาศ การเรียนรู้ และคุณภาพอากาศภายในอาคาร ซึ่งอุทยานการเรียนรู้ยะลาได้เฝ้าระวังและปรับปรุงซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดเสียหาย หรือหมดอายุการใช้งานเป็นระยะๆ แต่ยังไม่สามารถบำรุงรักษาอาคารได้สมบูรณ์

กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง: การบริหารจัดการอาคารของอุทยานการเรียนรู้ยะลา ดำเนินการโดยสถาปนิกและหน่วยงานเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของเทศบาลนครยะลา มีพนักงานของเทศบาลนครยะลาเข้ามาควบคุมดูแลระบบอาคารอย่างเป็นรูปธรรม จัดทำคำของบประมาณสนับสนุนจากเทศบาลนครยะลาอย่างต่อเนื่อง และอาศัยกิจกรรม 5 ส และการทำความสะอาดครั้งใหญ่ (Big Cleaning Day) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถเปิดให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการบริการสารสนเทศ

ปัจจัยเสี่ยง : ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสตัทค์์มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการสืบค้นข้อมูลในระบบออนไลน์ด้วยคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ส่งผลให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวดเร็ว ทันเวลา อุทยานการเรียนรู้ยะลา จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดหาทรัพยากร ระบบเครือข่าย เครื่องมือและอุปกรณ์ให้เพียงพอรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ

กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง: อุทยานการเรียนรู้ยะลาจัดทำผังปฏิบัติงาน (Work-Flow) ซึ่งทำให้มีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการจัดตั้งคณะที่ปรึกษาด้านการคัดเลือกหนังสือและสื่อ และมีการประชุมอย่างต่อเนื่อง เพื่อคัดเลือกและจัดซื้อหนังสือ สื่อการเรียนรู้ต่างๆ อย่างหลากหลาย เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากหนังสือที่อยู่ในความนิยม หนังสือที่ผู้ใช้บริการแนะนำ หนังสือที่ผ่านความเห็นชอบของที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ มีการติดตั้งระบบสัญญาณกันขโมย และได้รับความร่วมมือจากสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ กรุงเทพมหานครในการบริการฐานข้อมูลดนตรี (Music Library) อีกทั้งอุทยานการเรียนรู้ยะลา ยังมีแผนในการจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้ การจัดทำ TKpark Yala App แหล่งรวมสาระความรู้ในภาคใต้และความความเพลิดเพลิน ให้เด็กไทยเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ โดยการนำองค์ความรู้เกี่ยวกับสาระท้องถิ่นภาคใต้มานำเสนอในรูปแบบที่ทันสมัย นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีการสัมมนา/บรรยาย ศึกษาดูงาน เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ สำรวจความต้องการในการขอรับบริการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จัดบริการที่หลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ประชาสัมพันธ์และให้บริการเชิงรุกเพิ่มขึ้น

ด้านเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัจจัยเสี่ยง: ในรายงานสถานการณ์ความไม่สงบที่จัดทำโดยศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศชต.) ระบุว่า สถานการณ์ความรุนแรงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในช่วง 6 ปีที่ผ่านมา (ปี 2547-2553) ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ลักษณะเหตุการณ์ความรุนแรงยังคงเป็นรูปแบบการลอบทำร้าย ลอบยิง วางระเบิด และทำลายทรัพย์สินของประชาชน และสถานที่ราชการ โดยในช่วงปี 2547-2552 มีจำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบเกิดขึ้นและความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้รวม 10,157 เหตุการณ์ ส่งผลให้มีจำนวนผู้เสียชีวิตรวม 3,926 ราย และมีผู้บาดเจ็บจำนวน 7,024 ราย

ตารางที่ 1 สรุปเหตุการณ์ความไม่สงบและความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ.2547-2552

เหตุการณ์	จำนวน (ครั้ง)					
	2547	2548	2549	2550	2551	2552
1. ยิง	531	905	1,040	1308	861	788
2. ทำร้าย	53	52	39	41	28	28
3. วางเพลิง	232	308	281	359	88	93
4. วางระเบิด	76	238	327	492	267	288
5. ปล้นอาวุธปืน สายไฟ ซิมการ์ด โทรศัพท์	25	140	10	3	0	0
6. ชุมนุมประท้วง	2	0	14	45	5	0
7. ก่อวุ่น เช่น โปริตตะปูเรือใบ และอื่น ๆ	33	422	219	214	112	146
8. ฆาตักคอก	0	12	3	13	7	5
9. จับเป็นตัวประกัน	0	1	1	0	2	0
รวม	952	2,078	1,934	2,475	1,370	1,348

ตารางที่ 2 จำนวนผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ.2547-2552

ประชากร/ปี	2547		2548		2549		2550		2551		2552	
	ตาย	บาดเจ็บ	ตาย	บาดเจ็บ	ตาย	บาดเจ็บ	ตาย	บาดเจ็บ	ตาย	บาดเจ็บ	ตาย	บาดเจ็บ
ประชาชน	299	360	509	850	670	906	888	1,297	529	678	524	716
ตำรวจ	64	183	37	130	46	136	44	200	32	177	25	127
ทหาร	26	58	18	123	30	156	83	347	44	316	58	264
รวม	389	601	564	1,103	746	1,198	1,015	1,844	605	1,171	607	1,107

ที่มา: โครงการสุขภาพคนไทย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (คำนวณจากข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจชายแดนใต้ (ศชต.)จังหวัดยะลา)

อุทยานการเรียนรู้ยะลา ยังไม่เคยประสบกับเหตุการณ์ความรุนแรงโดยตรง แต่ด้วยสถานที่ตั้งซึ่งตั้งอยู่ใกล้โรงเรียนนิงชูปถัมภ์ และตั้งอยู่ภายในศูนย์เยาวชน เทศบาลนครยะลา ใจกลางเมืองจังหวัดยะลา อีกทั้งยังเป็นสถานที่ที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ย่อมเสี่ยงต่อการก่อการร้ายเช่นกัน ทั้งนี้เหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นใกล้กับอุทยานการเรียนรู้ยะลามากที่สุด ได้แก่ เหตุการณ์คาร์บอมบ์ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2551 เวลา 14.55 น. เหตุเกิดจากคนร้ายได้ขับรถเบรค มิตซูบิชิ สีน้ำเงิน หมายเลขทะเบียน กข 2065 ปัตตานี โดยในรถได้ซ่อนระเบิดไว้ห้วงนำมาก่อเหตุ แต่ระเบิดกลับทำงานในขณะที่เบรคคันดังกล่าวผ่านหน้าโรงเรียนนิงชูปถัมภ์ ซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับอุทยานการเรียนรู้ยะลา ทำให้คนร้ายเสียชีวิตคาที่ (คมชัดลึก, 2551)

กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง: เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ นับเป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ การบริหารความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ความไม่ปลอดภัยใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงนับเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารจัดการอุทยานการเรียนรู้ยะลา อุทยานการเรียนรู้ยะลาให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูล แก่พนักงานและผู้ใช้บริการ การรับฟังวิทยุสื่อสารเพื่อรับทราบเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา มีการจัดเก็บข้อมูลสำคัญในระบบสำรองข้อมูล อย่างไรก็ตาม การป้องกันการถูกลอบวางระเบิดนั้นเมื่อถึงลักษณะที่จะทำได้ยาก เพราะส่วนใหญ่เป็นการกระทำของบุคคลที่มุ่งประสงค์ร้าย โดยใช้จังหวะและโอกาสในขณะที่ผู้เฝ้าระวังความระมัดระวัง แต่ก็ไม่ใช่ว่าจะป้องกันไม่ได้เลย ทางอุทยานการเรียนรู้ยะลาได้จัดอบรม “การป้องกันอันตรายจากวัตถุระเบิด” ทุกปี ซึ่งได้รับความร่วมมือจากนักทำลายล้างวัตถุระเบิดหรือนัก E.O.D. (Explosive Ordnance Disposal) ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลในการเตรียมการป้องกันตนเอง และทรัพย์สินให้พ้นภัยจากวัตถุระเบิด เรียนรู้วิธีการปฏิบัติเมื่อได้รับข่าว ชูวางระเบิด การปฏิบัติตัวให้ถูกต้องเมื่อรับรู้ข่าวชูวางระเบิด เรียนรู้ลักษณะของวัตถุต้องสงสัย ข้อควรปฏิบัติในกรณีพบวัตถุระเบิด การชักซ้อมอพยพผู้คนออกไปในพื้นที่ที่ปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุภายในพื้นที่ หรือในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อป้องกันการระเบิดซ้ำสอง นอกจากนี้ยังได้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นสำหรับ ป้องกันวัตถุระเบิดหรือวัตถุต้องสงสัย ได้แก่ ยางนอกรถยนต์ที่ไม่ใช่แล้ว 5-6 เส้น กระสอบทราย เชือกสำหรับชิงป้องกัน ห้ามผู้ที่ไม่มีความรู้ที่เกี่ยวข้องเข้าไปรบกวน กรณีพบวัตถุระเบิด ป้ายเตือนอันตรายที่มีขนาดเห็นได้ชัด เขียนข้อความ “อันตราย-ห้ามเข้า” นำยาดับเพลิงหรืออุปกรณ์ดับเพลิง ชักซ้อมและเตรียมการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ เช่น หน่วยพยาบาล หน่วยไฟฟ้า สถานีตำรวจใกล้เคียง และยังมี การจัดกิจกรรมซ้อมหนีไฟ การดับเพลิง และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นประจำทุกปี แก่พนักงานทุกคน

จากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีผลทำให้เกิดความรุนแรงและนำมาซึ่งความสูญเสียชีวิตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งตำรวจ ทหาร ครู รวมถึงชาวบ้าน ในบริบทของอุทยานการเรียนรู้ยะลา ความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นได้ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ถือว่าเป็นความเสี่ยงภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของอุทยานการเรียนรู้ยะลา ที่อาจมีผลกระทบกับความสำเร็จในการดำเนินงานห้องสมุดทั้งในแง่ของกลยุทธ์ นโยบาย และเป้าหมายที่ตั้งไว้ แม้ว่าอุทยานการเรียนรู้ยะลา จะยังไม่เคยประสบกับเหตุการณ์ความรุนแรงโดยตรง แต่การบริหารความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ความไม่ปลอดภัยใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้เช่นนี้ นับเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารจัดการอุทยานการเรียนรู้ยะลาเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้อุทยานการเรียนรู้ยะลา ยังได้มีการวิเคราะห์เหตุปัจจัยที่อาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยงในระดับต่างๆ และมีการสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานทุกคนในเรื่องความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในระดับต่างๆ ติดตามผลการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง ปรับการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในให้สอดคล้องกับบริบทและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้อุทยานการเรียนรู้ยะลาสามารถให้บริการประชาชนในจังหวัดยะลา และจังหวัดใกล้เคียงได้ตามเจตนารมณ์ที่ต้องการเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความเข้าใจและความสงบสุขของประชาชนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ช่วยให้เด็ก เยาวชนและประชาชนที่มาจากหลากหลายพื้นที่หลากหลายวัฒนธรรมมีโอกาสทำกิจกรรม และปฏิสัมพันธ์กัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้การอยู่ร่วมกัน อีกทั้งยังเป็นการกระจายโอกาสในการเข้าถึงการอ่าน และการเรียนรู้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชน เพื่อกระตุ้นให้มีความรักการอ่าน การศึกษาคนควา และแสวงหาความรู้อย่างสร้างสรรค์ตลอดชีวิต ตลอดจนเป็นต้นแบบในการดำเนินงานอุทยานการเรียนรู้ในส่วนภูมิภาคอื่นๆ



เอกสารอ้างอิง

เบญจา รุ่งเรืองศิลป์. “การบริหารจัดการความเสี่ยง : เกียรติบัตรงานคุณภาพของห้องสมุด.” วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. 7,2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2551) : 31-38.

พิมพ์นี้ ดำรงค์ และสุภาพร ชี้อสูงเนิน. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง การบริหารความเสี่ยงสำหรับห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชมรมห้องสมุดเฉพาะ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย และศูนย์ประสานงานสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ, 2553.

3 ปี อุทยานการเรียนรู้ยะลา ก่อเกิดมิตรภาพ และความเข้าใจ. กรุงเทพฯ : สำนักงานอุทยานการเรียนรู้, 2553.

คมชัดลึก. คาร์บอมบี้กลางเมืองยะลา ดับสยอง. [ออนไลน์]. 2551. แหล่งที่มา : <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=230377>. (2 สิงหาคม 2553)



การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสร้างแบรนด์ของห้องสมุด

บุญเลิศ อรุณพิบูลย์*

ความนำ

การสร้างแบรนด์ขององค์กร มีมานานมากแล้ว แต่ในยุคไอซีที (ICT) อาจจะต้องมีการทบทวนความหมาย ลักษณะ และแนวปฏิบัติของแบรนด์กันบ้าง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงอันเกี่ยวเนื่องจากพฤติกรรม ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า การเปลี่ยนแปลงจากช่องทางการสื่อสาร ภายใต้นิยามแบรนด์ (Brand) ที่เหมือนเดิม คือ “เครื่องหมาย ที่แสดงความเป็นเจ้าของ หรือสื่อที่ช่วยให้ทุกคนรู้ว่า “คุณคือใคร” และ “คุณนำเสนออะไร” และสามารถ นำเสนอออกมาในรูปแบบ ของ ชื่อ คำเฉพาะ รูปแบบ หรือ สัญลักษณ์”

ห้องสมุดนับเป็นองค์กรรูปแบบหนึ่ง ที่มีหน้าที่บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศแก่ลูกค้า หรือผู้ใช้ห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องเกี่ยวข้องกับการสร้างแบรนด์เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ Stimson (2007) ได้กล่าวถึงคำว่า แบรนด์ห้องสมุด (Library Brand) ไว้ใน Library change as a branding opportunity: Connect, reflect, research, discover ว่า “แบรนด์ห้องสมุด คือ ทุกสิ่งที่กระทบถึงความรู้สึก สิ่งที่คาดหวังไว้ของผู้ใช้บริการ เมื่อได้ยินคำว่า “ห้องสมุด” และสิ่งที่ห้องสมุดต้องการให้ผู้รู้สึกถึง”

ในภาวะกระแสที่ไอซีทีครองโลก ผสานกับกระแสของผู้ใช้ยุคใหม่ (New Generation) ที่ต่างพกพาอุปกรณ์ เคลื่อนที่รูปแบบต่างๆ ทั้ง iPad, iPhone, Smart Phone และสนุกกับการสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) อย่าง Facebook, Youtube ได้ส่งผลให้การเข้ามาใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด โดยเฉพาะการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอันเป็น หัวใจหลักของการบริการ ของห้องสมุดมีอัตราลดน้อยลง ห้องสมุดอาจถูกมองว่าเป็นเพียงที่นอนพักก่อนเข้าเรียน ที่นั่ง ฟังเพลง ที่พบปะเพื่อนฝูง หรือสถานที่ที่เข้ามาเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ... ภาพดังกล่าวหากเด็กกลุ่มใหญ่ ซึ่งเป็นผู้ใช้ กลุ่มใหญ่ของห้องสมุดมองเห็นพร้อมกัน ... ก็จะกลายเป็น “แบรนด์” ของห้องสมุดนั้นๆ ไปทันที ซึ่งคงเป็นแบรนด์ที่ไม่ใช่ตัวดู ประสงค์หลัก และภาพลักษณ์ของการเป็นแหล่งเรียนรู้

การใช้กระแสของสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networking tools) และสื่อดิจิทัลมาสร้างแบรนด์รูปแบบใหม่ให้กับ ห้องสมุด จึงเป็นแนวปฏิบัติที่ห้องสมุดควรเร่งดำเนินการ เพื่อให้เกิดเป็น “ดิจิทัลแบรนด์ - Digital Brand” อัน ทรงคุณค่าของห้องสมุด คำว่า ดิจิทัลแบรนด์นั้น ก็คือ การสร้างตราสินค้าให้มีชีวิตจิตใจภายใต้ลักษณะแบรนด์ที่ถ่ายทอด ผ่านสื่อดิจิทัล โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, Twitter) และเป็นช่องทางที่สามารถสร้างแบรนด์และการแบ่งปัน และการสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้าที่ตรงกับกลุ่มลูกค้าในยุคปัจจุบัน

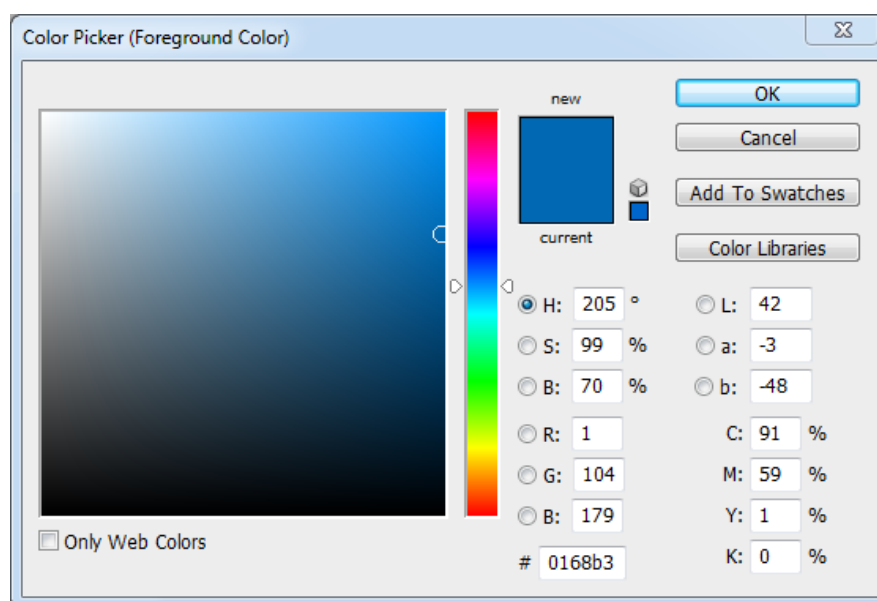
* หัวหน้างาน งานพัฒนาและบริการสื่อสาระดิจิทัล ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

การสร้างแบรนด์ของห้องสมุดด้วยสื่อสังคมออนไลน์และสื่อดิจิทัล

การสร้างดิจิทัลแบรนด์สำหรับห้องสมุดมีประเด็นสำคัญต่อไปนี้

1. เริ่มต้นจากโลโก้และสีประจำห้องสมุด

ห้องสมุดหลายห้องสมุด มักจะมีแบรนด์พื้นฐานคือ สีประจำห้องสมุด หรือสีประจำองค์กร รวมทั้งโลโก้ ที่ถูกสร้างมาในยุคการวาด หรือการพิมพ์ แต่ในยุคโลกดิจิทัลคงไม่เพียงพอ ลองนึกกันดูนะครับว่า ห้องสมุดเรามีสีฟ้าเป็นสีประจำห้องสมุด เมื่อเราคลิกเลือกสีจากแผงควบคุมสีจากโปรแกรมกราฟิก ตกลงว่าตำแหน่งใดคือสี “ฟ้า” ที่ถูกต้อง



สีประจำห้องสมุดในยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นดิจิทัลแบรนด์รูปแบบหนึ่ง จึงต้องปรับเปลี่ยนสภาพจากชื่อเรียก “สีฟ้า” เป็นรหัสสีทางคอมพิวเตอร์ โดยอาจจะประกอบด้วยรหัสสี 3 ชุดคือ

รหัสสีสำหรับงานพิมพ์ หรือ C M Y K จากภาพตัวอย่างคือรหัสสีที่มีค่า 91 59 1 0

รหัสสีสำหรับการนำเสนอ หรือ R G B จากภาพตัวอย่างคือรหัสสีที่มีค่า 1 104 179

รหัสสีสำหรับงานเว็บ จากภาพตัวอย่างคือรหัสสีที่มีค่า #0168b3

นอกจากการปรับเปลี่ยนชื่อสี เป็น “รหัสสี” ประจำห้องสมุดแล้ว โลโก้ประจำของห้องสมุดก็ควรออกแบบให้รองรับกับการใช้งานที่หลากหลาย และมีช่องทางการเข้าถึงเพื่อให้บริการที่สะดวกตามลักษณะงานและพันธกิจของห้องสมุด ไม่ใช่ว่าบุคลากรของห้องสมุดต้องการใช้โลโก้แต่ต้องไปค้นจาก Google ก็คงไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้อง

กรณีตัวอย่างที่ดี เช่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้สร้างเว็บไซต์ KKU Branding ที่มี URL คือ www.kku.ac.th/branding อันเป็นช่องทางเข้าถึงสื่ออัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยแบบช่องทางเดียวที่น่าสนใจ



KKU Branding

มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีปณิธานที่จะมุ่งสร้างความสุขให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งนักเรียน นักศึกษา บุคลากร ประชาชนในท้องถิ่น และรวมไปถึงประชาคมโลก ด้วยบทบาทของ ปรากฏการณ์ภูมิภาคนำไปใช้กับการจัดการศึกษาในหลากหลายสาขาวิชา การกิจด้านการวิจัย การกิจด้านการบริการวิชาการ และการกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งทุก การกิจดำเนินการโดยใช้เทคโนโลยี และองค์ความรู้ที่เหมาะสม ขับเคลื่อนทุกภารกิจด้วยความใส่ใจ ห่วงใยในปัญหาของชุมชน และสังคมอย่างแท้จริง

นับจากก่อตั้ง จนถึงปัจจุบัน มิตติพัฒน์มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะเฉพาะที่พร้อมจะทำงานด้วยความใส่ใจ ห่วงใย และมีเจตนารมณ์ที่จะสร้างสรรค์สิ่งดีให้กับสังคม และ ชุมชน ด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีเครือข่ายการวิจัยที่เข้มแข็ง มีศูนย์ความเป็นเลิศด้านการวิจัยในหลากหลายสาขา สามารถตอบโจทย์ปัญหา และพัฒนาสังคมได้อย่างครอบคลุม มหาวิทยาลัยขอนแก่นเน้นย้ำบทบาทแห่งภูมิปัญญาของสังคมด้วยการเชื่อมต่อสหวิทยาการเข้ากับความต้องการของชุมชน โดยถ่ายทอดองค์ความรู้จากส่วนงานต่างๆ สู่สังคม และชุมชนผ่านการ บริการวิชาการในหลากหลายมิติ และมุ่งเน้นทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้วยความห่วงใย และใส่ใจในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งการกิจต่างเหล่านี้ ล้วนสะท้อนตัวตนที่ชัดเจนของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น "มหาวิทยาลัยแห่งความสุข"

ดังนั้นมหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงกำหนดตราสัญลักษณ์ในการสื่อสารอัตลักษณ์ ที่ผ่านมุมมองของนักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า และผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้



Caring : ความใส่ใจ ห่วงใยต่อสังคม
ภาพเส้นใยไหมมัด แสดงถึงความห่วงใย ใส่ใจ แบ่งปันน้ำใจให้ สังคม และสิ่งแวดลอม

Connecting : การเชื่อมโยงองค์ความรู้
ภาพลายขิดอีสาน แสดงถึงการเชื่อมโยง ส่งผ่านองค์ความรู้ เพื่อ แก้ปัญหา และพัฒนาสังคม

Creating : การทำงานอย่างสร้างสรรค์
ภาพจั่วอีสานลายแสงอาทิตย์ แสดงถึงปัญหาในการสร้างสรรค์ มิตติพัฒน์ งานวิจัย และงานบริการวิชาการ

Happiness : มหาวิทยาลัยแห่งความสุข
ลายเส้นจิตรกรรมฝาผนังอีสาน เป็นภาพคน ซึ่งสื่อถึงความสุข ของ นักเรียน นักศึกษา บุคลากร ประชาชนในภูมิภาค และประชาคมโลก

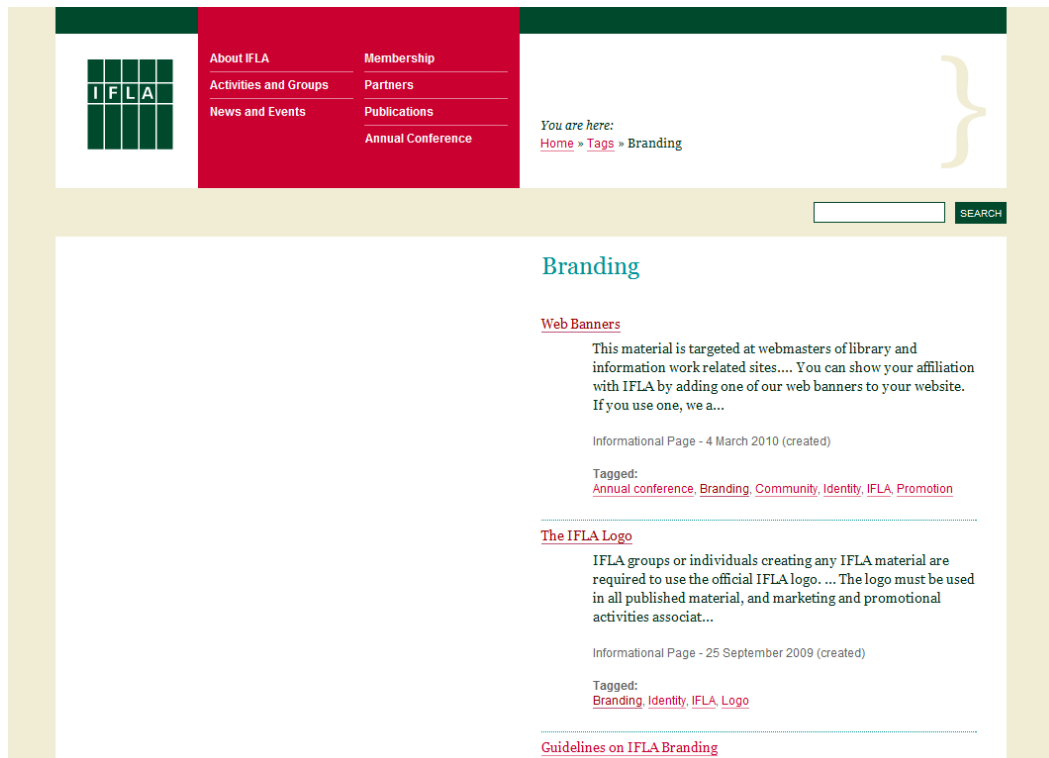
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Khon Kaen University

หมายเหตุ สัญลักษณ์นี้เป็นเครื่องหมายที่ใช้แสดงอัตลักษณ์หรือความโดดเด่นของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มิได้ใช้แทนตราพระธาตุพนม ซึ่งเป็น ตราสัญลักษณ์ที่เป็นทางการแต่อย่างใด

ดาวน์โหลดสื่ออัตลักษณ์(KKU Branding)

1. โลโก้ PSD | PNG | JPG | GIF | TIF
2. ลวดลาย แบบที่ 1 PSD - TIF | แบบที่ 2 PSD - TIF | แบบที่ 3 PSD - TIF
3. เทมเพลตพาวเวอร์พอยท์ KKU PowerPoint Template

ส่วนกลุ่มห้องสมุด กรณีศึกษาจาก IFLA น่าจะเป็นตัวอย่างที่ดีในประเด็นนี้ได้ โดยสามารถเข้าไปศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับโลโก้ ฟอนต์แม่ตโลโก้ การใช้โลโก้ ตลอดจนทั้งสี่ได้จากเว็บไซต์ <http://www.ifla.org/en/taxonomy/term/653>



IFLA

About IFLA
Activities and Groups
News and Events

Membership
Partners
Publications
Annual Conference

You are here:
[Home](#) » [Tags](#) » [Branding](#)

Branding

Web Banners

This material is targeted at webmasters of library and information work related sites.... You can show your affiliation with IFLA by adding one of our web banners to your website. If you use one, we a...

Informational Page - 4 March 2010 (created)

Tagged:
[Annual conference](#), [Branding](#), [Community](#), [Identity](#), [IFLA](#), [Promotion](#)

The IFLA Logo

IFLA groups or individuals creating any IFLA material are required to use the official IFLA logo.... The logo must be used in all published material, and marketing and promotional activities associat...

Informational Page - 25 September 2009 (created)

Tagged:
[Branding](#), [Identity](#), [IFLA](#), [Logo](#)

Guidelines on IFLA Branding

2. Social Networking กับความเป็นแบรนด์ยุคดิจิทัล

นอกจากสื่อและโลโก้ การเลือกใช้สื่อสังคม หรือ Social Networking ก็เป็นรูปแบบหนึ่งของการสร้างแบรนด์ให้กับห้องสมุด พบว่า การใช้สื่อสังคม ไม่ว่าจะเป็น Youtube, Facebook หรือ Twitter ในห้องสมุด มักจะมีการใช้ในภาพของ “บุคคล” มากกว่า “องค์กร” โดยเริ่มจาก การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งในองค์กรเป็นผู้สร้างช่องทางสื่อสารนี้ขึ้น (โดยไม่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ) ส่งผลให้เนื้อหาที่ถูกนำเสนอผ่านสื่อดังกล่าว เป็นไปทั้งเนื้อหาส่วนตัว เนื้อหาองค์กร และอื่นๆ ตามแต่จะพุดคุย ซึ่งนับว่าไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับหลักการสร้างแบรนด์

ดังนั้น ห้องสมุดควรกำหนดแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมเพื่อสร้างแบรนด์ที่เหมาะสม โดยเริ่มจาก

1. สร้างบัญชีอีเมล (eMail Address) เฉพาะสำหรับการสมัครใช้สื่อสังคม แทนการใช้อีเมลของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
2. มอบหมาย “บุคคล” หรือกลุ่มบุคคล ทำหน้าที่สร้าง ดูแลสื่อสังคมอย่างเป็นทางการ พร้อมทั้งปิดหรือยกเลิกสื่อสังคมที่เปิดก่อนหน้านี้
3. การสร้างสื่อสังคม โดยเฉพาะกรณี Facebook ควรทำในโหมด Fan Page เนื่องจากระบบ Fan Page จะมีฟังก์ชันวิเคราะห์สถิติการเยี่ยมชมได้ดีกว่าโหมดปกติ
4. กำหนดชื่อหน้าสื่อสังคม ซึ่งเป็นส่วนประกอบของ URL ที่สื่อความหมาย
5. กำหนดค่าระบบรักษาความปลอดภัยของระบบอย่างเหมาะสม
6. หมั่นตรวจสอบเนื้อหาที่ถูกเขียน และบริหารจัดการให้เหมาะสม
7. กำหนดแนวปฏิบัติการเขียนเนื้อหาหรือการตอบเนื้อหา โดยเฉพาะประเด็นกันเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา

3. ห้องสมุดต้องศึกษาแนวปฏิบัติ เรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์

แนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับการเขียนเพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อนำไปสู่การสร้างแบรนด์นั้น ห้องสมุดควรกำหนดให้ผู้รับผิดชอบและทีมสร้างแบรนด์ได้ศึกษาให้เข้าใจในเรื่องดังกล่าว “แนวปฏิบัติ เรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของสื่อมวลชน พ.ศ. 2553” ซึ่งจัดทำโดยสภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ สภาวิชาชีพข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย ดังนี้

หมวด 1 บททั่วไป

ข้อ 1 ในแนวปฏิบัตินี้

‘สื่อสังคมออนไลน์’ (Social Media) หมายถึง ช่องทางการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ และโปรแกรมประยุกต์บนสื่อใดๆ ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้งานสามารถสื่อสารเนื้อหา อาทิ twitter.com, facebook.com, youtube.com, weblog ต่าง ๆ

‘องค์กรสื่อมวลชน’ หมายถึง องค์กรสมาชิกสภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ และองค์กรสมาชิกสภาวิชาชีพข่าววิทยุ และโทรทัศน์ไทย

‘ผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชน’ หมายถึง ผู้ประกอบการวิชาชีพหนังสือพิมพ์ตามธรรมนูญสภาการหนังสือแห่งชาติ พ.ศ. 2540 ผู้ประกอบการวิชาชีพข่าว ผู้ปฏิบัติงานข่าววิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ตามธรรมนูญสภาวิชาชีพข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย พ.ศ. 2552 และผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชนอื่นที่ยอมรับแนวปฏิบัตินี้

หมวด 2 แนวปฏิบัติในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ขององค์กรสื่อมวลชน

ข้อ 2 การใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กรสื่อมวลชนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการแสดงความคิดเห็น พึงยึดมั่นกรอบจริยธรรมแห่งวิชาชีพสื่อมวลชนของสภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ และสภาวิชาชีพข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทยอย่างเคร่งครัด

ข้อ 3 การนำเสนอข่าวโดยการใช้สื่อสังคมออนไลน์ขององค์กรสื่อมวลชน ควรมีหลักในการอ้างอิงถึงองค์กรสื่อมวลชน ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อองค์กรสื่อมวลชนที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
- (2) รายละเอียด สัญลักษณ์ หรือชื่อย่อ ที่แสดงถึงองค์กรสื่อมวลชน
- (3) มาตรการทางเทคนิคที่ยืนยันถึงสถานะและความมีตัวตนขององค์กรสื่อมวลชน รวมถึงการประกาศต่อสาธารณชนตามช่องทางที่องค์กรมีอยู่

ข้อ 4 การนำเสนอข้อมูลข่าวสารขององค์กรสื่อมวลชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ควรเป็นไปตามข้อบังคับจริยธรรมหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติขององค์กรที่กำกับดูแลตามที่ระบุไว้ในหมวดหนึ่ง และต้องไม่เป็นการสร้างความเกลียดชังระหว่างคนในสังคม ไม่ยุ่งให้เกิดความรุนแรงจนอาจนำไปสู่ความขัดแย้งและเสียหายรุนแรงขึ้นในชาติ

ข้อ 5 องค์กรสื่อมวลชนต้องให้ความเคารพและยอมรับข้อมูล ข่าวสาร หรือภาพ ที่ผลิตโดยบุคคลอื่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์

การคัดลอก เลียน ข้อมความใดๆ จากสื่อสังคมออนไลน์ พึงได้รับการอนุญาตจากเจ้าของข้อมูลนั้นๆ ตามแต่กรณี

กรณีจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หรือรายงานข่าวในฐานะสื่อมวลชน ต้องอ้างอิงถึงแหล่งที่มาของข้อมูลและข่าวสารนั้นโดยรับรู้ถึงสิทธิ หรือลิขสิทธิ์ขององค์กรหรือบุคคลผู้เป็นเจ้าของข้อมูลดังกล่าว

หมวด 3 แนวปฏิบัติในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน

ข้อ 6 การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร หรือการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน อาจแบ่งได้ดังนี้

- (1) กรณีใช้ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน (user account) ที่ระบุถึงต้นสังกัด ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนพึงใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติตามข้อบังคับจริยธรรมแห่งวิชาชีพสื่อมวลชนอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะความถูกต้อง (accuracy) สมดุล (balance) และการใช้ภาษาที่เหมาะสม
- (2) กรณีใช้ชื่อบัญชีผู้ใช้งานที่ระบุถึงตัวตนอันอาจทำให้เข้าใจว่าเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน ผู้ใช้งานพึงระมัดระวังการนำเสนอข้อมูลและการแสดงความคิดเห็นที่อาจนำไปสู่การละเมิดจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนเช่นเดียวกัน

ข้อ 7 การรายงานข้อมูลข่าวสารบนสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนพึงแยก 'ข่าว' กับ 'ความเห็น' ออกจากกันอย่างชัดเจน พึงระวังการย่อความที่ทำให้ข้อความนั้นบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง และพึงระวังการเผยแพร่ข้อมูลข่าวซ้ำ

ข้อ 8 ในกรณีที่เวลาเป็นสาระสำคัญของการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร พึงตระหนักถึงมิติของเวลาในการนำเสนอข่าวนั้นๆ ด้วย

ข้อ 9 ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนพึงตระหนักว่าพื้นที่บนสื่อสังคมออนไลน์เป็นพื้นที่สาธารณะ ไม่ใช่พื้นที่ส่วนบุคคล ซึ่งข้อมูลที่มีการรายงานจะถูกบันทึกไว้และอาจมีผลทางกฎหมายได้

ข้อ 10 ในการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การนำเสนอ และการแสดงความคิดเห็น ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนพึงระวังการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ สิทธิเด็กและสตรี ภาวะขาด ลามก อนาจาร หวาดเสียว และรุนแรง

ข้อ 11 ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน พึงระมัดระวังกระบวนการหาข่าวหรือภาพจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยมี การตรวจสอบอย่างถี่ถ้วน รอบด้าน และควรอ้างอิงแหล่งที่มาเมื่อนำเสนอ เว้นแต่สามารถตรวจสอบและอ้างอิงจากแหล่งข่าวได้โดยตรง

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ไม่ว่าจะการรายงานสดผ่านอุปกรณ์ปลายทางต่างๆ (devices) หรือการสร้างข้อความบนสื่อสังคมออนไลน์จากการประชุม 'ปิด' ต้องได้รับอนุญาตจากที่ประชุมก่อน

ข้อ 12 หากการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนเกิดความผิดพลาด จนก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือองค์กรอื่น ผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนต้องดำเนินการแก้ไขข้อความที่มีปัญหาโดยทันที พร้อมทั้งแสดงถ้อยคำขอโทษต่อบุคคลหรือองค์กรที่ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ ต้องให้ผู้ที่ได้รับความเสียหายมีโอกาสชี้แจงข้อมูลข่าวสารในด้านของตนด้วย

สรุป

ห้องสมุดในฐานะองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งรวมและสื่อกลางของความรู้ในสังคมยุคใหม่ การให้ความสนใจในการสร้างแบรนด์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจของห้องสมุด เป็นหน้าที่หนึ่งของการบริหารห้องสมุดยุคใหม่ นอกจากนี้ ในยุคที่การดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้ห้องสมุดต้องพึ่งพาอุปกรณ์และระบบดิจิทัลเป็นหลัก ห้องสมุดจึงต้องสนใจแสวงหาช่องทาง การประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีผ่านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมดิจิทัล เช่นเดียวกัน การสร้างแบรนด์ผ่านเครื่องมือบนออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นใช้สื่อสังคมออนไลน์หรือสื่อดิจิทัลประเภทต่างๆ จึงเป็นเรื่องหนึ่งที่ห้องสมุดควรศึกษาและให้ความสำคัญ



เอกสารอ้างอิง

สภาวิชาชีพข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย. แนวปฏิบัติ เรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของสื่อมวลชน พ.ศ.2553. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.newsbroadcastingcouncil.or.th/?page_id=2929. (24 กันยายน 2555)

Stimson, N. F. **Library change as a branding opportunity: Connect, reflect, research, discover.** [Online]. 2007. Available : <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/crlnews/2007/dec/brandingopp.cfm>. (20 September 2009)



การจัดการความรู้ในตัวบุคคลและการสำรวจความชำนาญของบุคลากรในองค์กร

สิริพร ทิวะสิงห์*

ปัจจัย

ในความสำเร็จขององค์กรปัจจัยหนึ่งที่ทำให้้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล ดังที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติ ของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้” (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, 2546)

กลินจันทร เขียวเจริญ (2553) ได้กล่าวถึงการส่งเสริมการจัดการความรู้ในองค์กรไว้ว่า การพัฒนาส่วนราชการให้เป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” โดยอาศัยกระบวนการ “การจัดการความรู้” ในยุคที่มีการแข่งขันและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่วนราชการต้องสร้างให้ข้าราชการมีความรู้ มีสมรรถนะที่เหมาะสม และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างเป็นระบบเพื่อช่วยผลักดันส่วนราชการให้บรรลุผล ตามยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ในองค์กร ซึ่งต้องดำเนินการ 3 ระดับ คือ (1) การจัดการความรู้ในองค์กร (2) การจัดการความรู้ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (3) การจัดการความรู้ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นการนำข้อมูลมาประมวลเข้าสู่ระบบสารสนเทศ และเป็นการจัดการความรู้สมัยใหม่ในยุคของสังคมแห่งการเรียนรู้

กระบวนการจัดการความรู้ดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ที่กล่าวถึงในโครงการพัฒนาส่วนราชการ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ในส่วนราชการว่า ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคล ในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม เช่นเดียวกันกับสำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ พ.ศ. 2552-2553 เกี่ยวกับการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร ไว้ในหมวดที่ 4 ข้อ 3 (ก) ซึ่งเน้นถึงการรวบรวมและถ่ายทอดของผู้ปฏิบัติงาน (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา, 2552: 35)

ความรู้ ความชำนาญในตัวบุคคลนั้นนับว่า เป็นทุน หรือทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร เมื่อนำทุนมนุษย์ที่มีอยู่ในแต่ละคน มารวมประสานประโยชน์ หรือผนึกพลังเข้าด้วยกัน (Synergy) จะเกิดภาพรวมของทรัพยากรบุคคล ที่ทำให้เห็นเป้าหมายแห่งความสำเร็จได้อย่างชัดเจน (ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550: 20-21 ; วิจารณ พานิช, 2548: 90-98 ; Swanson,

*บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1995: 207-13) ซึ่งความชำนาญ (Proficiency, Skill) หมายถึง ความชำนาญ ชำนาญ เชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว จัดเจน บางครั้งอาจพบว่ามีการใช้คำว่า “เชี่ยวชาญ” (Specialization, Skill) ในความหมายเดียวกัน เพราะมีความหมายครอบคลุม ในเรื่องดังนี้ ความล้นทัดจัดเจน ชำนาญ มีความชำนาญมาก (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546: 362, 372)

และจากแนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์ของ ของ Baron และ Armstrong (2007) สรุปได้ว่า ความชำนาญ ในงาน หมายถึง การมีประสบการณ์และสามารถที่จะปฏิบัติได้ ในการทำงานในด้านต่างๆ ทั้งนี้อาจหมายถึงประสบการณ์ที่ไต่ระหว่าง การปฏิบัติงานองค์กร ณ ปัจจุบัน หรือระหว่างการทำงานที่องค์กรอื่นๆ

ดังนั้นโดยสรุป ความชำนาญของบุคลากรในองค์กร จึงความหมายว่า บุคลากรขององค์กรนั้นๆ มีความความชำนาญ ชำนาญ เชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว ความล้นทัดจัดเจนในเรื่องใดบ้าง

องค์ประกอบของความชำนาญของบุคลากรในองค์กร

ความชำนาญของบุคลากรในองค์กรถือเป็นความรู้ประเภทหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หรือความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ก็ได้ โดยมีระดับของความรู้ตั้งแต่ระดับที่ 1-4 คือ ความรู้เชิงทฤษฎี ความรู้เชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ ความรู้ในระดับที่อธิบายเหตุผล และความรู้ในระดับคุณค่า ความเชื่อ ตามลำดับ ซึ่ง ความชำนาญของบุคลากรในองค์กร ประกอบด้วย

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้ง ความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ หรือความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากการประสบการณ์ หรือ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติ เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการให้ “รู้” เช่น ระเบียบห้องสมุด การลงรายการแบบ AACR2 การใช้ โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบประกันคุณภาพ เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) หมายถึง ความสามารถ ความถนัด ความชำนาญ ฝีมือลายมือ ความสามารถเฉพาะ เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่ ทักษะการสื่อสาร การบันทึกข้อมูล เป็นต้น เป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน

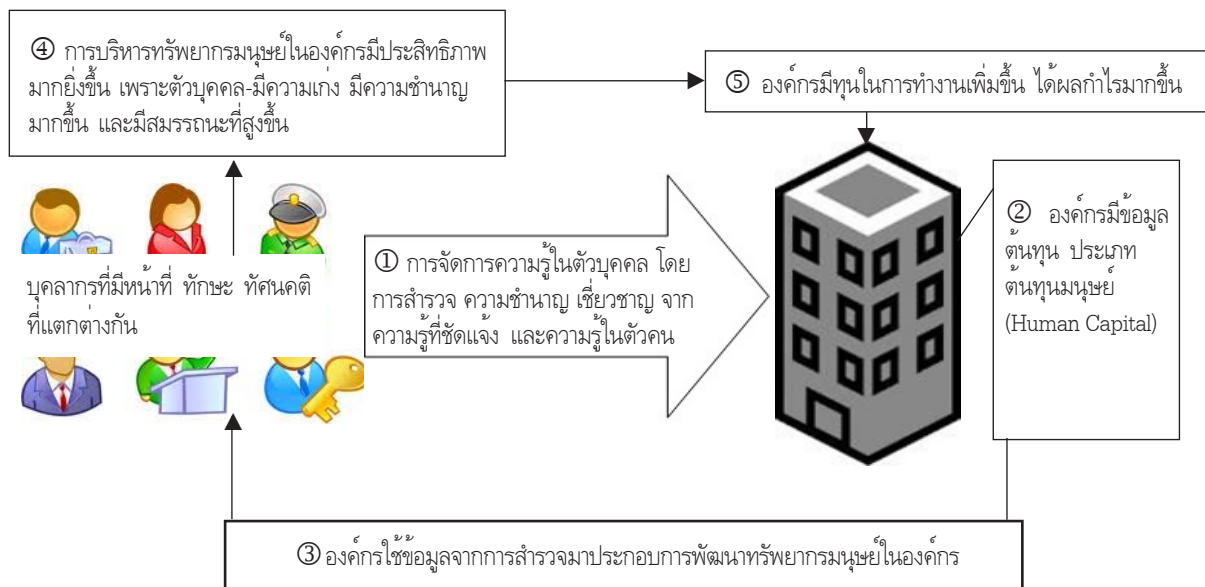
3. ทศนคติ (Attitude) หมายถึง แนวความ คิดเห็น มุมมอง ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจจะดี หรือไม่ดี อาจจะลบหรือบวก ทั้งๆ ที่ความรู้สึก มุมมองความคิดเห็นนั้น อาจจะไม่ตรงกับความเป็นจริง ซึ่งทัศนคตินี้รวมถึงทัศนคติในการทำงาน ที่มีผลต่อการวิธีการดำเนินงาน นั่นคือ ทัศนคติเชิงบวก หรือเชิงสร้างสรรค์ ที่จะเป็ นแรงผลักดันในการเรียนรู้จนเกิดความชำนาญ หรือเชี่ยวชาญ

ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ในตัวบุคคลและทุนมนุษย์ในองค์กร

จะเห็นได้ว่า การจัดการความรู้ในตัวบุคคล คือ การจัดการกับความรู้ ความชำนาญ ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงาน การศึกษา ค้นคว้าหาความรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องที่มีอยู่ในตัวบุคลากรในองค์กร ซึ่งถือว่าความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น มีความสำคัญและถือเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญต่อองค์กรทุกองค์กร และเพื่อให้มีการจัดการความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลอย่างมี ระบบมากขึ้นนั้น จึงควรมีการสำรวจความชำนาญของบุคลากรในองค์กรเพื่อเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญในการจัดกระบวนการ จัดการความรู้ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่อไป

นอกจากนี้การจัดการความรู้ในส่วนบุคคลถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยทางการบริหารประการหนึ่ง ที่เกี่ยวกับคน (Man) ดังที่ปรากฏในทฤษฎีทางการบริหารไม่ว่าจะเป็น 3M's, 4M's หรือ 5M's โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารองค์กรแนวใหม่ได้ให้ความสำคัญกับทฤษฎี ทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า คน เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร และคน ยังได้รับการยอมรับว่าเป็น ทุน (Capital) ที่สามารถสร้างรายได้และมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรอีกด้วย (ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550: 9-18 ; เซาว์น โรจนแสง, 2551: 2-(5-8))

คำว่า ทุนมนุษย์ ความหมายที่สำคัญไม่ได้อยู่ที่ตัวคนหรือจำนวนบุคลากรในองค์กร แต่หมายถึงคุณค่าของคนหรือบุคลากรขององค์กร ได้แก่ ความรู้ความสามารถ รวมถึงความดีงามต่างๆ ที่สั่งสมอยู่ในตัวเขาเหล่านั้น (Baron & Armstrong, 2007) ซึ่งทุนมนุษย์นั้นหมายรวมถึงความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ที่บุคลากรขององค์กรนั้นๆ มีความชำนาญในการปฏิบัติ และส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และสอดคล้องกับความหมายที่ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2550: 1-22) กล่าวว่าทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กร เพราะเป็นทรัพยากรที่เป็นทุน (Human Capital) ทั้งนี้เพราะองค์กรทุกองค์กรล้วนแต่มีคนดีและคนเก่ง และยิ่งอยู่กับองค์กรมานานยิ่งมีประสบการณ์ มีความรู้ความสามารถที่เพิ่มขึ้นตามอายุการทำงาน ทำให้เกิดการสะสมประสบการณ์ที่เรียกว่า ทุนมนุษย์ ที่เป็นความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะหรือความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคนที่สะสมในตัวเอง และสามารถจะนำสิ่งเหล่านั้น มารวมเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นศักยภาพขององค์กร หรือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่าซึ่งจะทำให้องค์กรนั้น มีความสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง



ภาพที่ 1 ภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ในส่วนบุคคลและทุนมนุษย์ในองค์กร

จากแนวคิดเชิงทฤษฎีของทุนมนุษย์และการจัดการความรู้ในตัวบุคคลดังกล่าวข้างต้น เป็นเครื่องมือที่หลากหลายองค์กรให้ความสำคัญ ซึ่งการที่องค์กรจะรู้วาทนุมนุษย์ในองค์กรของตนนั้นเป็นอย่างไร จะต้องมีการสำรวจความชำนาญเชี่ยวชาญในวิชาชีพของบุคลากรในองค์กรนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร และนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาเป็นฐานข้อมูลความรู้ความชำนาญของบุคลากร และมีส่วนช่วยในการส่งเสริมการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ภายในองค์กรให้ตรงกับความรู้ความชำนาญของบุคลากร

เนื้อหาในส่วนที่กล่าวมาแล้วนั้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการจัดการความรู้ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ สำหรับเนื้อหาที่จะกล่าวต่อไปในบทความนี้ ผู้เขียนขอเสนอแนวคิดในการจัดการความรู้และการสำรวจความชำนาญเชี่ยวชาญในองค์กร เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการความรู้ในองค์กรให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ในการสำรวจความชำนาญของบุคลากรในองค์กร

เพื่อทราบข้อมูลความรู้ความชำนาญของบุคลากรในด้านต่างๆ ที่มีความรู้แบบชัดเจน และความรู้แบบฝังลึก ทำให้ทราบจุดแข็งและจุดอ่อนด้านบุคลากรว่าบุคลากรในองค์กรมีความเก่งด้านใด เป็นจำนวนเท่าใด ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญขององค์กร

ประโยชน์ของการใช้ข้อมูลการสำรวจความชำนาญของบุคลากรในองค์กร

ประโยชน์จากการสำรวจความชำนาญของบุคลากรในองค์กร มีดังนี้

1. เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร สามารถใช้ในการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรขององค์กร ให้สอดคล้องกับจุดแข็งและจุดอ่อนด้านบุคลากร และทิศทางการต้องการด้านบุคลากรขององค์กร และหลักสมรรถนะ
2. เป็นข้อมูลในการวางตัวผู้สืบทอดตำแหน่งทางด้านการบริหาร หรือผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้รับผิดชอบหลักในงานต่างๆ ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เป็นข้อมูลประกอบการส่งเสริมการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ภายในองค์กร ให้ตรงกับความรู้ความชำนาญของบุคลากร หรือเพิ่มเติมให้บุคลากรเกิดความเชี่ยวชาญในสิ่งที่องค์กรต้องการ
4. เป็นข้อมูลประกอบในการมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ หรือจัดงาน ตามแนวคิดจัดคนให้เหมาะกับงาน (Put the right man in the right job) ทั้งในงานประจำ และงานของคณะกรรมการ
5. ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางาน สามารถกำหนดองค์ความรู้ขององค์กรและระบุผู้ที่มีความชำนาญในงานได้อย่างชัดเจน ทำให้องค์กรสามารถกำหนดผู้ที่จะถ่ายทอดความรู้ขององค์กรได้อย่างเหมาะสม ทำให้การถ่ายทอดงานในระบบพี่เลี้ยงหรือระบบคู่ขนานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
6. ใช้ประกอบการออกแบบการจัดสรรอัตรากำลังบุคลากรภายในงาน
7. ใช้เป็นข้อมูลเทียบเคียง (Benchmarking) กับองค์กรอื่นๆ เกี่ยวกับบุคลากรในด้านปริมาณและคุณภาพ

วิธีการสำรวจความชำนาญของบุคลากรในองค์กร

สามารถทำได้หลายวิธี อาจจะใช้วิธีเดียว หรือหลายวิธีร่วมกัน ก็ได้แก่

1. การวัดความรู้ โดยใช้แบบทดสอบ ซึ่งวิธีนี้จะได้แค่การวัดระดับความรู้ แต่จะไม่ครอบคลุมถึงการวัดทักษะ ซึ่งความชำนาญในการทำงานนั้นประกอบด้วยความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งการพัฒนาแบบวัดความรู้ต้องคำนึงถึงความครอบคลุมและความตรง (Valid) ของเนื้อหาด้วย

2. ให้บุคลากรประเมินตนเอง ซึ่งอาจจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ครอบคลุม แต่ผู้ตอบอาจจะประเมินตัวเองสูง หรือต่ำกว่าความเป็นจริง ในการประเมินอาจใช้แบบประเมินหรือการสัมภาษณ์ก็ได้ แต่ต้องมีความสอดคล้องกับสถิติที่ใช้ เพื่อให้การผลสรุปมีความน่าเชื่อถือทางสถิติ ซึ่งแบบนี้จะมีข้อดีคือ ผู้ประเมินจะสามารถให้ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวกับทักษะ หรือพฤติกรรม

3. การสอบถามบุคคลอื่นๆ ว่า มีผู้ใดชำนาญงานในด้านใดบ้าง ซึ่งข้อมูลนี้มักจะมีความชัดเจนสำหรับความชำนาญที่เห็นเชิง ประจักษ์ อาจจะไม่ครอบคลุมถึงความสามารถ หรือทักษะอื่นๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ที่เรียกว่า ความรู้แฝงลึก

4. การบันทึกงานที่ได้รับมอบหมายหรือประสบการณ์ โดยการบันทึกประวัติที่เกี่ยวกับการมอบหมายงานหรือ การเข้ารับการอบรม ต่างๆ เช่น การทำหน้าที่ในตำแหน่งบริหาร การได้รับมอบหมายในปฏิบัติหน้าที่วิเคราะห์หมวดหมู่ และการเข้าอบรมในหัวข้อต่างๆ การได้รับเชิญเป็นวิทยากร หรือผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งอาจใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่บุคลากรได้ระบุไว้ในแบบตกลงการมอบหมายงาน (PD-Position Description) หรือ หรือแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน (PF-Port Folio) ซึ่งวิธีการนี้หากระบบการเก็บประวัติของบุคลากรไม่สมบูรณ์ อาจจะได้เฉพาะข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

สำหรับวิธีในการรวบรวมข้อมูลนั้น อาจใช้วิธีใดวิธีหนึ่งจากหัวข้อวิธีการสำรวจความชำนาญของบุคลากรภายในองค์กร หรือใช้หลายวิธีร่วมกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับข้อมูลที่ต้องการ ต้องการ เพราะแต่ละวิธีล้วนมีจุดเด่นและจุดด้อยที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการสำรวจความชำนาญของบุคลากรในองค์กร : กรณีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สำหรับขอบเขตการสำรวจความชำนาญของบุคลากรในองค์กร กรณีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น ความรู้และประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด หรือองค์กรบริการสารสนเทศที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ และทักษะในด้านต่างๆ หลากหลายด้าน เช่น ด้านบรรณารักษศาสตร์ ด้านสารสนเทศศาสตร์ ด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย ในการศึกษาชั้นอุดมศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ซึ่งสำนักมาตรฐานการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย กำหนดงานพื้นฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาว่าควรประกอบด้วย

1. งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
2. งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
3. งานสื่อสื่ทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
4. งานวารสาร
5. งานเอกสารและสิ่งพิมพ์รัฐบาล
6. งานบริการยืม-คืน
7. งานบริการอ้างอิง
8. งานผลิตคู่มือสืบค้นพิเศษ

9. งานส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิชาการ งานบริการวิชาการแก่สังคม และประชาสัมพันธ์
10. งานระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
11. งานจดหมายเหตุสถาบันอุดมศึกษา

ส่วนการบริหารงานห้องสมุดนั้น ต้องมีงานบริหารและธุรการที่ควรประกอบด้วย ผู้บริหารตำแหน่งต่างๆ งานบริหารงานทั่วไป งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานการเงินและบัญชี เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีงานบริหารตามโครงสร้างการบริหารงานของห้องสมุดแต่ละแห่ง การเป็นกรรมการบริหารของสถาบันอุดมศึกษาและเป็นกรรมการในชุดอื่นๆ ของสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้รับความความก้าวหน้าในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนเป็นคณะกรรมการระหว่างสถาบันด้วย (มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 หน้า 3-4)

ดังนั้น เพื่อให้ครอบคลุมในการสำรวจความชำนาญของบุคลากรภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมงานหรือภารกิจของห้องสมุดนั้นๆ และหากองค์กรประเภทอื่นๆ ทำไปประยุกต์ใช้ ควรให้ครอบคลุมภารกิจขององค์กรนั้นทุกภารกิจ

ตัวอย่างประเด็นการสำรวจความชำนาญในวิชาชีพของบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งอื่นๆ ในการปฏิบัติงานด้านการจัดและบริการสารสนเทศ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อการสำรวจความชำนาญในงาน ที่ได้นำเอากรอบสำรวจความชำนาญของบุคลากรตามการทำหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และรายละเอียดที่บุคลากรห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งได้ระบุไว้ในแบบตลกของการมอบหมายงาน (PD-Position Description) มาวิเคราะห์และกำหนดเป็นประเด็นการสำรวจความชำนาญในวิชาชีพของบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งอื่นๆ ในด้านห้องสมุด ได้รายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ตำแหน่ง อายุงาน (ด้านห้องสมุด) กลุ่มภารกิจที่ปฏิบัติ กลุ่มงานที่เคยสังกัด ประสบการณ์ด้านการบริหาร (ระบุตำแหน่ง) ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้แทนองค์กรในการทำงานกับเครือข่ายห้องสมุดหรือความร่วมมือระหว่างองค์กรภายนอก การเป็นสมาชิกชมรม/สมาคมวิชาชีพ การเป็นที่ปรึกษาองค์กรใดๆ หรือผู้ทรงคุณวุฒิด้านต่างๆ ประสบการณ์ในการเป็นคณะกรรมการ/คณะดำเนินงานขององค์กร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์ หรือความชำนาญ เชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ

2.1 งานด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ การวางแผน และการเตรียมการจัดหา การสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ การสั่งซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การบอกรับฐานข้อมูลในรูปแบบของความร่วมมือ (Consortium) การขอรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศ การประสานงานในการเสนอซื้อกับผู้ให้บริการ/คณะวิชา การประสานงานกับตัวแทนจำหน่ายในการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลหรือแสดงนวัตกรรมใหม่ๆ การบริหารงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ระเบียบพัสดุ การตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศ การเตรียมตัวเล่ม การใช้โปรแกรมอัตโนมัติ การสำรวจหนังสือ/ทรัพยากรสารสนเทศ การจำหน่าย การซ่อมหนังสือ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 งานด้านสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เอกสาร และสิ่งพิมพ์รัฐบาล ประกอบด้วย การสั่งซื้อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ระเบียบพัสดุ การตรวจรับวารสาร การลงทะเบียน การทวง การเปิดใช้วารสารในระบบออนไลน์ (Activate) การสร้างรายการบรรณานุกรม และปรับปรุงรายการบรรณานุกรมวารสาร การทำดัชนีวารสาร การเตรียมเย็บเล่ม การเตรียมตัวเล่มวารสารก่อนออกบริการ การเก็บวารสารขึ้นชั้น การเวียนวารสารระหว่างห้องสมุด (กรณีมีห้องสมุดคณะ) การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ การบริหารเอกสาร (Document) การจัดการสิ่งพิมพ์รัฐบาล และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 งานด้านจัดหมวดหมู่และทำรายการ ประกอบด้วย การเตรียมตัววัสดุก่อนออกบริการ การตรวจสอบข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศทั้งในประเทศและต่างประเทศ การวิเคราะห์หมวดหมู่ในระบบต่างๆ การวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ การวิเคราะห์หมวดหมู่สื่อประเภทโสตทัศนวัสดุ การ Load ข้อมูลจากแหล่งอื่น การใช้ MARC 21 การลงรายการแบบ AACR2 การถ่ายโอนข้อมูลบรรณานุกรม การใช้ Subject Heading การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ การเขียนสัน การจัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ การถ่ายโอนข้อมูลไปยังสหบรรณานุกรมห้องสมุดมหาวิทยาลัย การทำรายงาน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.4 ด้านบริการ บริการยืม-คืน บริการสารสนเทศอ้างอิง และส่งเสริมการเรียนรู้ ประกอบด้วย ระเบียบบริการ ยืม-คืน บริการทำบัตรสมาชิกใหม่ ต่ออายุบัตร การตรวจสอบหนังสือเมื่อสิ้นภาคการศึกษา/การจบ/ออก การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ บริการยืมระหว่างห้องสมุด Journal Link บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสอนการใช้ห้องสมุด การสอน/อบรมผู้ใช้บริการเป็นภาษาต่างประเทศ การนำชมห้องสมุด การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ บริการแนะนำการทำวิทยานิพนธ์และวิจัย การตรวจสอบข้อมูล บรรณานุกรม และการเขียนรายการอ้างอิง การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล OPAC การใช้ฐานข้อมูลประเภทต่างๆ เช่น Impact Factor, Citation, Systematic Review, Free Access การใช้ Search Engine บริการ Ask librarian การจัดทำ FAQ บริการ MSN การจัดทำหลักสูตรการสอนการใช้ห้องสมุด การจัดทำกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ บริการจัดทำ CIP บริการขอ ISBN การรวบรวมข้อมูลทรัพยากรการทำสารสังเขป หรือบทคัดย่อสารสนเทศเพื่อประกอบการขอเปิดหลักสูตรใหม่ ลูกค้ายืม-คืน การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การเก็บทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้น การขยายชั้นและจัดทำป้ายหน้าชั้นหนังสือ และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.5 งานด้านพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ ประกอบด้วย การจัดหาทรัพยากรด้านพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การคัดแยกประเภทโสตทัศนจดหมายเหตุ การลงรายการโสตทัศนจดหมายเหตุ การบริการโสตทัศนจดหมายเหตุ การทำ Oral History บริการตอบคำถามเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การจัดนิทรรศการถาวรและชั่วคราว การขอบริจาค ระเบียบพัสดุ การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ กฎหมายเกี่ยวกับเอกสาร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.6 ทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์อื่นๆ ซึ่งมีบทบาทต่อการดำเนินงานห้องสมุดมาก ประกอบด้วย การบริหารจัดการและบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การใช้โปรแกรมต่างๆ เช่น Microsoft Office, Adobe Arcobat, Photoshop เป็นต้น การใช้โปรแกรมคำนวณทางสถิติ เช่น SPSS การใช้โปรแกรมจัดการจัดการเว็บไซต์ การใช้โปรแกรมจัดการรายการบรรณานุกรม การใช้โปรแกรม E-learning การดูแลและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย การจัดทำคลังปัญญาห้องสมุดดิจิทัล การจัดการไวรัสคอมพิวเตอร์ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.7 ความรู้อื่นๆ ที่ใช้ในการทำงานห้องสมุด ประกอบด้วย การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนพับเอกสารแจก การเป็นพิธีกร การเป็นวิทยากร กฎหมายลิขสิทธิ์ การทำวิจัยเชิงสำรวจ การทำวิจัยเชิงคุณภาพ การใช้สถิติขั้นต้น กองบรรณานุกรมวารสาร การจัดทำหนังสือราชการ การจัดทำรายงานการประชุม ระบบประกันคุณภาพ การเขียนโครงการ การประเมินและควบคุมโครงการ การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ การป้องกันและควบคุมเสี่ยง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดทำมาตรฐานงาน การจัดการความรู้ การเขียนบทความวิชาการ แนวคิดห้องสมุดมีชีวิต หลักสมรรถนะเป็นต้น และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดทั้งหมดหากองค์กรสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรให้ความสำคัญต่อการสำรวจความชำนาญ เชี่ยวชาญในงานเพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป โดยผู้บริหารอาจจะทำหน้าที่กำหนดนโยบาย และมอบหมายภารกิจนี้ให้กับผู้ที่รับผิดชอบด้านบุคลากร เพื่อให้ผู้รับผิดชอบกำหนดแผนในการสำรวจ จัดทำเครื่องมือสำรวจและรวบรวมข้อมูล และกำหนดประเด็นในการรวบรวมข้อมูลให้ครบทุกงานที่องค์กรนั้นได้กำหนดภารกิจไว้ นอกจากนั้นในแผนการสำรวจควรกำหนดระยะเวลาในการสำรวจซ้ำ เพื่อให้องค์กรมีข้อมูลเป็นปัจจุบัน เช่น 5 ปี 10 ปี เป็นต้น ตลอดจนพัฒนาวิธีหรือรูปแบบในจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการสำรวจให้สะดวกต่อการนำมาใช้งาน ส่วนบุคลากรนั้นควรทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลที่ตรงและครอบคลุมถึงความสามารถและทักษะที่ตนเองมีอยู่ เนื่องจากความชำนาญบางอย่างเป็นความชำนาญที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล มีเพียงตนเองเท่านั้นที่จะประเมินได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รวบรวมมีข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด องค์กรจะได้นำข้อมูลนี้ไปใช้ในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้เพิ่มขึ้น กำหนดเป้าหมายด้านบุคลากรได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้องค์กรมีความสำเร็จต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- กลั่นจันทร์ เขียวเจริญ. การส่งเสริมการจัดการความรู้ (Knowledge Management) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. [ออนไลน์]. 2553. แหล่งที่มา : <http://goo.gl/0H4Rr> (2 กันยายน 2553)
- ชาวนันท์ โรจนแสง. ทุนมนุษย์และการจัดการทุนมนุษย์. ในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development). นนทบุรี : สาขาวิชา, 2551. หน้า 2-(5-8)
- ทบวงมหาวิทยาลัย. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544. กรุงเทพฯ : สำนักฯ, 2544.
- ธำรงศักดิ์ คงสวัสดิ์. ทุนมนุษย์ : การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อพัฒนา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท., 2550.
- พนัส หันนาคินทร์. ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2542
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. (เอกสารอัดสำเนา)
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, 2546.
- วิจารณ์ พานิช. การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, 2548.
- สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา. สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2552-2553. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา, 2552.
- สำนักงานคณะกรรมการและพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. คู่มือการจัดการความรู้ : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ, 2548.
- Baron, Angela & Armstrong, Michael. Human capital management : achieving added value through people . London ; Philadelphia : Kogan Page Ltd., 2007.
- Swanson, Richard A. "Human resource development : Performance is the key Human Resource" Development Quarterly. 6,2 (Summer 1995) : 207-213.



ความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คณะทำงานกลุ่มงานบริการผู้ใช้*

บทนำ

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เกิดจากความร่วมมือของคณะทำงานกลุ่มงานบริการผู้ใช้ คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบและเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (อพส.) ปี 2552 จำนวน 19 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยชินวัตร มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย มหาวิทยาลัยปทุมธานี มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ซึ่งได้ศึกษาเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เปรียบเทียบการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 4) เปรียบเทียบงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา โดยมีสมมติฐานของการวิจัยว่า 1) ผู้ใช้ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน 2) ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน 3) ผู้ใช้ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน 4) ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

* ตัวแทนคณะทำงานกลุ่มงานบริการผู้ใช้ คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบและเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (อพส.) ประจำปี 2552

และปริมาณแตกต่างกัน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาศาสนสถานอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณลดจำนวน 1,473 คน จาก 19 สถาบัน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และค่า Chi-square

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่างกันยกเว้นในด้านทักษะการสื่อสาร ความเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการและความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่าง และผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ในด้านการบริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุดและบริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสาร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.5

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ถือว่าเป็นหัวใจของสถาบันอุดมศึกษาเนื่องจากเป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บ บำรุงรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ อันได้แก่ อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา และชุมชน ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงมีหลากหลายรูปแบบ เช่น สิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ ซีดีรอม ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และในปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งได้พัฒนาเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายได้ทั่วโลก เพื่อให้สร้างความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้ ห้องสมุดยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ความเป็นเลิศทางวิชาการนี้จะเกิดขึ้น ถ้าบุคลากรมหาวิทยาลัยและนักศึกษามีการพัฒนาตนเอง ด้วยการขวนขวายใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอย่างไม่หยุดยั้ง ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งสำคัญในการให้ความรู้ในฐานะเป็นสื่อกลางระหว่างบุคคลกับวัสดุสื่อความรู้ มหาวิทยาลัยจะต้องปรับปรุงห้องสมุดให้มีความคล่องตัว สามารถบริการแก่อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย และนักวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พจน์ สะเพียรชัย, 2532: 18-19) อย่างไรก็ตามแม้ห้องสมุดจะใหญ่โตเพียงใด ถ้าหากขาดการบริการที่ดีและมีทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการแล้ว ห้องสมุดนั้นก็ไม่สามารถจะเอื้ออำนวยประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า เพราะมนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้อุบัติการณ์เกิดความพึงพอใจ หรือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการของคนจัดเป็นลำดับขั้นของความสำคัญ เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการบำบัดเป็นที่พอใจ ความต้องการที่มีลำดับความสำคัญถัดไปก็เกิดขึ้นติดตามมา และต้องการให้ได้รับการบำบัดให้พอใจโดยลำดับถัดไป (สมพงษ์ เกษมนสิน, 2526: 305)

ปัจจุบัน ห้องสมุดต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลักสำคัญ ด้วยเหตุนี้ภารกิจหลักของห้องสมุดจึงเป็นการให้บริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยที่ห้องสมุดจะต้องจัดบริการสารสนเทศให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ และต้องปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ๆ เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกประทับใจและพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ (ภคิณญา สว่างวงศ์, 2551: 1) ดังนั้นการศึกษาและการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น ถือได้ว่าเป็นความรับผิดชอบสำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารงานสารสนเทศ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532:

16-17) ด้วยเช่นกัน ดังนั้นในฐานะกลุ่มผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อเป็นประโยชน์ในการทราบถึงประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการรับบริการต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นข้อมูลนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

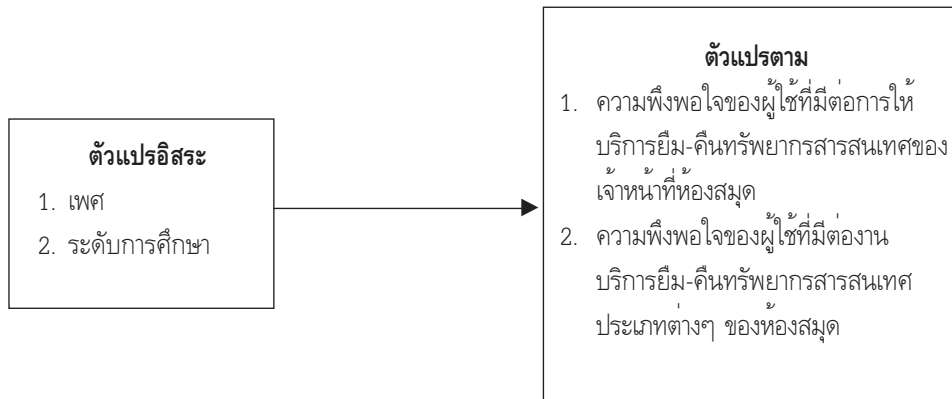
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อเปรียบเทียบงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 19 สถาบัน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,473 คน โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่และบริการประเภทต่าง ๆ วิเคราะห์เป็นรายข้อ และโดยรวม โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม วิเคราะห์โดยใช้สูตร Crosstabs และหาค่า Chi-square
4. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยืม-คืน และด้านอื่น ๆ ที่ต้องการเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,473 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 850 คน (ร้อยละ 57.7) และเพศชาย จำนวน 623 คน (ร้อยละ 42.3) ศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 1,075 คน (ร้อยละ 73.0) และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 398 คน (ร้อยละ 27.0)

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในระดับมากทุกด้านดังนี้ การบริการที่รวดเร็วทันใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.91) บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.73) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง (ค่าเฉลี่ย = 3.98) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.82) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 3.96) มีทักษะการสื่อสารเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) มีความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย = 3.89) สามารถแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุดได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.83)

ความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่างๆโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.60) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์พิเศษ/วิทยานิพนธ์/วิจัย (ค่าเฉลี่ย = 3.80) บริการยืม-คืนวารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.68) สื่อทัศนวัสดุ (ซีดีรอม/แผ่นดีวีดี/เทปคาสเซ็ท) (ค่าเฉลี่ย = 3.58) บริการหนังสือสำรอง (ค่าเฉลี่ย = 3.45) บริการจองหนังสือ (ค่าเฉลี่ย = 3.48) บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย = 3.55) บริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.69) ส่วนบริการยืม-คืนด้วยตนเอง ไม่สามารถประเมินเนื่องจากห้องสมุดทุกสถาบันไม่มีเครื่องยืม-คืนด้วยตนเอง (Self Check)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำแนกตามมหาวิทยาลัย

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำแนกตามมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณารายข้อจำนวน 8 ข้อ มีดังนี้

1. การให้บริการที่รวดเร็วทันใจในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม และมหาวิทยาลัยชินวัตร

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

2. จำนวนบุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการในภาพรวมระดับมากทั้ง 19 สถาบัน (3.41-4.20)

3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยชินวัตร และมหาวิทยาลัยรังสิต

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

4. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยชินวัตร

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

5. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม, มหาวิทยาลัยชินวัตร และมหาวิทยาลัยรังสิต

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

6. เจ้าหน้าที่มีทักษะการสื่อสารเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม และมหาวิทยาลัยชินวัตร

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

7. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยนในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม และมหาวิทยาลัยชินวัตร

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

8. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้
ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยศรีปทุม และมหาวิทยาลัยชินวัตร

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

ความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ จำแนกตามมหาวิทยาลัย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ จำแนกตามมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณารายข้อจำนวน 8 ข้อ มีดังนี้

1. บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์พิเศษ/วิทยานิพนธ์/วิจัยในภาพรวมระดับมากทั้ง 19 สถาบัน (3.41-4.20)

2. บริการยืม-คืนวารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยชินวัตร มหาวิทยาลัยรังสิต และมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

ความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.61-3.40) ได้แก่ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยคริสเตียน และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

3. บริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ(ซีดีรอม/แผ่นดีวีดี/เทปคาสเซ็ท)ในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยชินวัตร มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

ความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.61-3.40) ได้แก่ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

4. บริการหนังสือสำรองในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร และมหาวิทยาลัยรังสิต

ความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.61-3.40) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

5. บริการจองหนังสือในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร และมหาวิทยาลัยรังสิต

ความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.61-3.40) ได้แก่ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

6. บริการยืมระหว่างห้องสมุดในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยชินวัตร และมหาวิทยาลัยรังสิต

ความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.61-3.40) ได้แก่ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

7. บริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสารในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยชินวัตร และมหาวิทยาลัยรังสิต

ความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.61-3.40) ได้แก่ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี (ค่าเฉลี่ย = 3.39)

8. บริการยืม-คืนด้วยตนเอง (Self Check) เนื่องจากมหาวิทยาลัยทั้ง 19 แห่งไม่มีเครื่องให้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง (Self Check) จึงทำให้ไม่สามารถประเมินได้

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำแนกตามเพศ

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำแนกตามเพศ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุดได้ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านทักษะการสื่อสารเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ และความสุภาพอ่อนโยน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทักษะการสื่อสารเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยน และเจ้าหน้าที่ที่สามารถแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ จำแนกตามเพศ

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ จำแนกตามเพศ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์พิเศษ/วิทยานิพนธ์/วิจัย บริการยืม-คืนวารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ บริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ (ซีดีรอม/แผ่นดีวีดี/เทปคาสเซ็ท) บริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนบริการยืม-คืนด้วยตนเอง (Self Check) เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 19 สถาบันไม่มีบริการดังกล่าว

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์พิเศษ/วิทยานิพนธ์/วิจัย บริการยืม-คืนวารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ และบริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ (ซีดีรอม/แผ่นดีวีดี/เทปคาสเซ็ท) มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนบริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนบริการยืม-คืนด้วยตนเอง (Self Check) เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 19 สถาบันไม่มีบริการดังกล่าว

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้อภิปรายผลในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้เพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพเป็นกันเอง บริการรวดเร็ว และกระตือรือร้น และมีมนุษยสัมพันธ์ดี อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาใช้บริการ

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่างๆ โดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้เพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศมีความรวดเร็วและการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นระบบดี อย่างไรก็ตามก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนทรัพยากรประเภทหนังสือ สื่อทัศนวัสดุ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ อีกทั้งควรมีการดูแลรักษาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการอยู่เสมอ

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง เรื่องการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านทักษะการสื่อสารเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ และความสุภาพอ่อนโยน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 เนื่องจากแต่ละสถาบันมีการบริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้ ดังที่ สมิต สัจฉกร (2545: 23) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ต้องมีความรู้ในงานบริการ และมีจิตใ้จรงานบริการ มีความรับผิดชอบต่อนตนเอง ต่อผู้ใช้บริการและต่องานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีทัศนคติ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รอบคอบ สามารถวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาได้ดี

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรในแต่ละสถาบันได้ผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดี เพื่อคอยให้บริการแก่นักศึกษาในทุกกระดับ รวมทั้งมีทักษะการสื่อสารเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน และเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้ ดังที่ สมิต สัจฉกร (2545 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานบริการไว้วางระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งหากผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ ในทางตรงกันข้าม หากระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เกิดความประทับใจและส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา สุ่มแสนหาญ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุด คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศและมีจุดประสงค์เดียวกันคือ เพื่อการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าตามรายวิชาที่ได้ลงทะเบียนเรียนไว้ ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ จงกล บุญชาติ (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการในทัศนะของนักศึกษา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการสารสนเทศทางการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันคือ เพื่อการเรียนรู้และการค้นคว้าเพิ่มเติมตามหลักสูตรที่เรียน อีกทั้งห้องสมุดในแต่ละสถาบันได้จัดให้มีการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ค่อนข้างดี ในด้านบริการยืม-คืน หนังสือ/สิ่งพิมพ์พิเศษ/วิทยานิพนธ์/วิจัย บริการยืม-คืนวารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ และบริการยืม-คืน สื่อทัศนวัสดุ (ซีดีรอม/แผ่นดิสก์/เทปคาสเซ็ท) ดังที่มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริการไว้ในตอนที่ 6 ว่า (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544: 9-10) บริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการเครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างรวดเร็วครบถ้วนตามต้องการ และมีความแตกต่างกันในด้านบริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความคาดหวังของการได้รับบริการจากห้องสมุดมีความแตกต่างกันในแต่ละระดับการศึกษา เนื่องจากนักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรี ย่อมมีความต้องการในการใช้บริการจากทรัพยากรห้องสมุดต่างกันทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละสาขาอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ควรเน้นที่สาขาใดสาขาหนึ่ง อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความหลากหลาย และความทันสมัยเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่เข้าใช้บริการ อีกทั้งการดูแลรักษาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการอยู่เสมอ

2. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยืม-คืน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดจากเดิมให้เพียงพอต่อการให้บริการ จัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถ และพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ด้านอื่น ๆ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

- ด้านกายภาพของห้องสมุด ได้แก่ อาคารสถานที่ ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบปรับอากาศ แสงสว่าง รวมถึงบรรยากาศภายในห้องสมุดให้พร้อมกับการให้บริการเสมอ
- ด้านการจัดหนังสือ ควรมีการปรับปรุงชั้นวางหนังสือในห้องสมุดให้อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยจัดให้เป็นหมวดหมู่มากยิ่งขึ้นรวมถึงการจัดหนังสือในชั้นให้ถูกต้องและหาง่าย
- ด้านการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต ควรพัฒนาให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการปรับปรุงความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่มีไว้ให้บริการให้มีความเร็วยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาในการหาข้อมูลของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์และบุคลากรภายนอกต่อการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ



เอกสารอ้างอิง

- จกมล บุญชาติ. การใช้ประโยชน์ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการในทัศนะของนักศึกษาศาสนาบ้านราชภัฏสวนดุสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2546.
- จิตติมา สุ่มแสนหาญ. ความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, 2548.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา พ.ศ.2544. กรุงเทพมหานคร : ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2544.
- สมิต ลัษณกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สายธาร, 2545.

คำแนะนำ...ในการจัดเตรียมต้นฉบับวารสารรังสิตสารสนเทศ



วารสารรังสิตสารสนเทศ ขอเชิญผู้สนใจส่งบทความวิชาการ บทความวิจัยทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องตีพิมพ์และเผยแพร่ในวารสารรังสิตสารสนเทศ เพื่อให้วารสารได้มาตรฐาน ผู้ประสงค์จะส่งต้นฉบับจะตีพิมพ์ ควรจัดเตรียมต้นฉบับตามคำแนะนำ

ประเภทของบทความ

- 1. บทความวิชาการ** เป็นบทความวิชาการทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2. รายงานการวิจัย** เป็นรายงานผลการศึกษารายงานทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 3. บทความพิเศษ** เป็นบทความที่เกี่ยวกับประสบการณ์ ทศนคติ บทวิจารณ์ หรือบทสัมภาษณ์ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง

เงื่อนไขในการพิมพ์

1. บทความหรือรายงานการวิจัยที่ส่งต้องไม่เคยพิมพ์เผยแพร่ในวารสารอื่นมาก่อน หรือไม่อยู่ในระหว่างที่ส่งไปพิมพ์ในวารสารอื่น
2. กองบรรณาธิการสงวนสิทธิ์ในการคัดเลือกและตอบรับการตีพิมพ์สำหรับบทความ หรือรายงานการวิจัยที่ส่ง และความรับผิดชอบใดๆ เกี่ยวกับเนื้อหาและความคิดเห็นในบทความหรือรายงานการวิจัยเป็นของผู้เขียนเท่านั้น
3. ต้นฉบับที่จัดส่งจะได้รับการตรวจทานโดยผู้ทรงคุณวุฒิในด้านนั้นๆ (Peer Review) ก่อนที่จะตีพิมพ์

รูปแบบของการเขียนและการเตรียมต้นฉบับ

1. บทความ

ชื่อเรื่องพิมพ์ไว้หน้าแรกตรงกลาง และชื่อผู้เขียนอยู่ใต้ชื่อเรื่องเยื้องไปทางขวามือ ส่วนสถาบันหรือสถานที่ทำงานของผู้เขียน พิมพ์ไว้เป็นเชิงอรรถในหน้าแรก ต้องพิมพ์ต้นฉบับด้วยโปรแกรม Microsoft Word ส่งพร้อม Diskette

2. รายงานการวิจัย

รูปแบบการเขียนรายงานการวิจัยเหมือนกับการเขียนบทความ โดยมีการเรียงลำดับเรื่อง ดังนี้

- 2.1 บทคัดย่อภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
- 2.2 คำสำคัญ หรือคำหลัก ระบุคำสำคัญทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใส่ไว้ท้ายบทคัดย่อของแต่ละภาษา
- 2.3 ความเป็นมาหรือความสำคัญของปัญหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 2.4 สมมติฐานของการวิจัย (ถ้ามี)
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย (ถ้ามี)
- 2.6 วิธีดำเนินการวิจัยในเรื่องเครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.7 สรุปผลการวิจัย และการวิเคราะห์ผลการวิจัย
- 2.8 การอภิปรายผลการวิจัย

2.9 ขอเสนอแนะ

2.10 เอกสารอ้างอิง

การเขียนเอกสารอ้างอิง

1. การอ้างอิงเอกสารในเรื่อง

ชื่อ-นามสกุล ผู้แต่งสำหรับภาษาไทย หรือนามสกุลสำหรับภาษาอังกฤษ ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่พิมพ์
ของเอกสาร : เลขหน้าหนังสือที่ถูกอ้างอิงในเนื้อหา โดยให้มีวงเล็บแทรกอยู่กับเนื้อหาใส่ไว้ท้ายข้อความนั้น
ตัวอย่าง

(กิตติ ภัคดีวัฒนกุล, 2545 :79)

(Ziemer, Peterson and Borth, 2003 : 117)

2. การอ้างอิงท้ายบทความหรือรายงานการวิจัย

ให้เรียงลำดับเอกสารภาษาไทยก่อนภาษาอังกฤษ โดยมีรูปแบบการเขียนดังนี้

2.1 หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. **ชื่อหนังสือ**. ครั้งที่พิมพ์. สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์, ปีที่พิมพ์.

ตัวอย่าง

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และจำลอง คุรุอุตสาหะ. **คัมภีร์ระบบฐานข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2545.

Ziemer, Rodger E., Peterson, Roger L. and Borth, David. Spectrum communications. 4th ed.
New York : Prentice-Hall, 2003.

2.2 วารสาร

ชื่อผู้เขียนบทความ. “ชื่อบทความ,” **ชื่อวารสาร**. ปีที่, ฉบับที่ (เดือน ปี) : เลขหน้า.

ตัวอย่าง

วิรินทร์ เมฆประดิษฐ์สิน. “ถอดรหัส CPU สายพันธุ์ใหม่,” **ไมโครคอมพิวเตอร์**. 23, 234
(มกราคม 2548) : 72-81.

Savolainen, Reijo. “Time as a context of information seeking,” **Library & Information Science Research**. 28, 1 (Spring 2006) : 110-127.

2.3 หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้เขียน. “ชื่อบทความ/ข่าว,” **ชื่อหนังสือพิมพ์**. (วัน เดือน ปี) : เลขหน้า.

ตัวอย่าง

คึกฤทธิ์ ปราโมช. “ขอยสวณพลู” **สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์**. (19 สิงหาคม 2538) : 12-13.

“Bright future seen for computer industry,” **Bangkok Post**. (25 June 2001) : 5.

2.4 หนังสือแปล

ชื่อผู้แต่ง. **ชื่อหนังสือ**. แปลโดย. ครั้งที่พิมพ์. สถานที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์, ปีที่พิมพ์.
ตัวอย่าง

เกลล่า, เพรสเตอร์. **อินเทอร์เน็ตทำงานอย่างไร**. แปลโดย ภาสกร ไหลสกุล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
โปรวิชั่น, 2545.

2.5 วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์. **ชื่อวิทยานิพนธ์**. ระดับปริญญา สาขาวิชา คณะ มหาวิทยาลัย, ปีที่พิมพ์
ตัวอย่าง

วีระ อำนวยพร. **อิทธิพลของเก้าอี้กลบที่มีต่อคุณสมบัติทางกลของอิฐ**. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิศวกรรมโยธา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต, 2545.

2.6 สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ชื่อผู้แต่ง. **ชื่อเรื่อง**. [ประเภทของสื่อ]. ปีที่พิมพ์. Availabel_หรือแหล่งที่มา : ชื่อแหล่งที่มา.
(วัน เดือน ปี ที่สืบค้น)

ตัวอย่าง

อเนก มากอนันต์. เมื่อพม่าย้ายเมืองสะเดาเคราะห์. [ออนไลน์]. 2549. แหล่งที่มา :

<http://www2.manager.co.th/Mwebboard/list Comment.aspx?QNumber=189053& Mbrowse=13>.

(17 มิถุนายน 2549)

2.7 วารสารอิเล็กทรอนิกส์

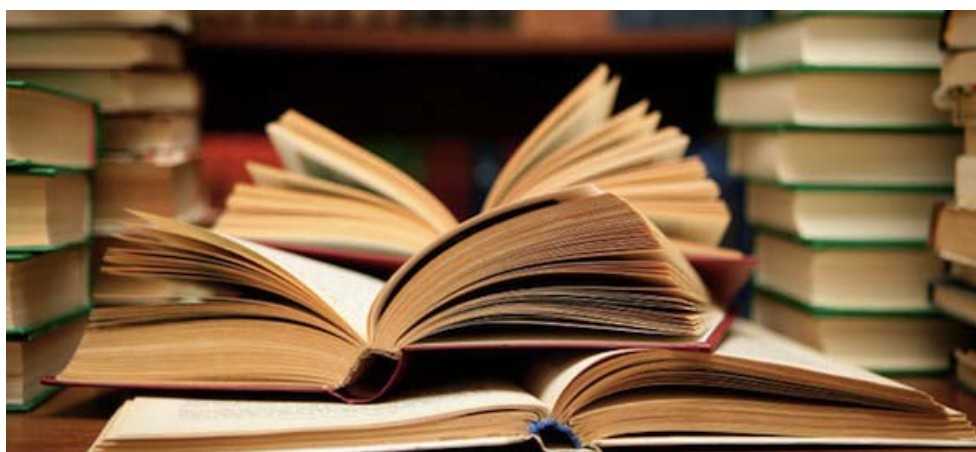
ชื่อผู้แต่ง. ชื่อเรื่อง. **ชื่อวารสาร**. [ประเภทของสื่อ]. ปีที่, ฉบับที่ (เดือน ปี) : เลขหน้า. Availabel หรือ
แหล่งที่มา : ชื่อแหล่งที่มา. (วัน เดือน ปี ที่สืบค้น)

ตัวอย่าง

Rosziowski, Michael Jr. Baky, John S. and Jones, David B. Soe which score on the LibQual+TM
tell me if library users are satisfied? **Library & Information Science Research**. [serial online].

27, 4 (Autumn 2005) : 424-439. Availabel : <http://www.sciencedirect.com/science>.

(1 August 2006)



ปรัชญา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นแหล่งทรัพยากรเรียนรู้เพื่อไปสู่ความเป็นเลิศ

ปณิธาน

สำนักหอสมุด มุ่งมั่นให้บริการทางวิชาการ เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพ ประสิทธิภาพ
ทางการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัย ด้วยความสะดวกรวดเร็วและจิตสำนึกที่ดี

พันธกิจ

สำนักหอสมุด มีพันธกิจในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย
การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยรังสิต
โดยมุ่งเน้นการแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ บริการที่หลากหลาย
สนองตอบความต้องการของผู้ใช้
พร้อมส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ท่านสามารถอ่านบทความวารสารรังสิตสนเทศได้ที่เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

<http://library.rsu.ac.th>