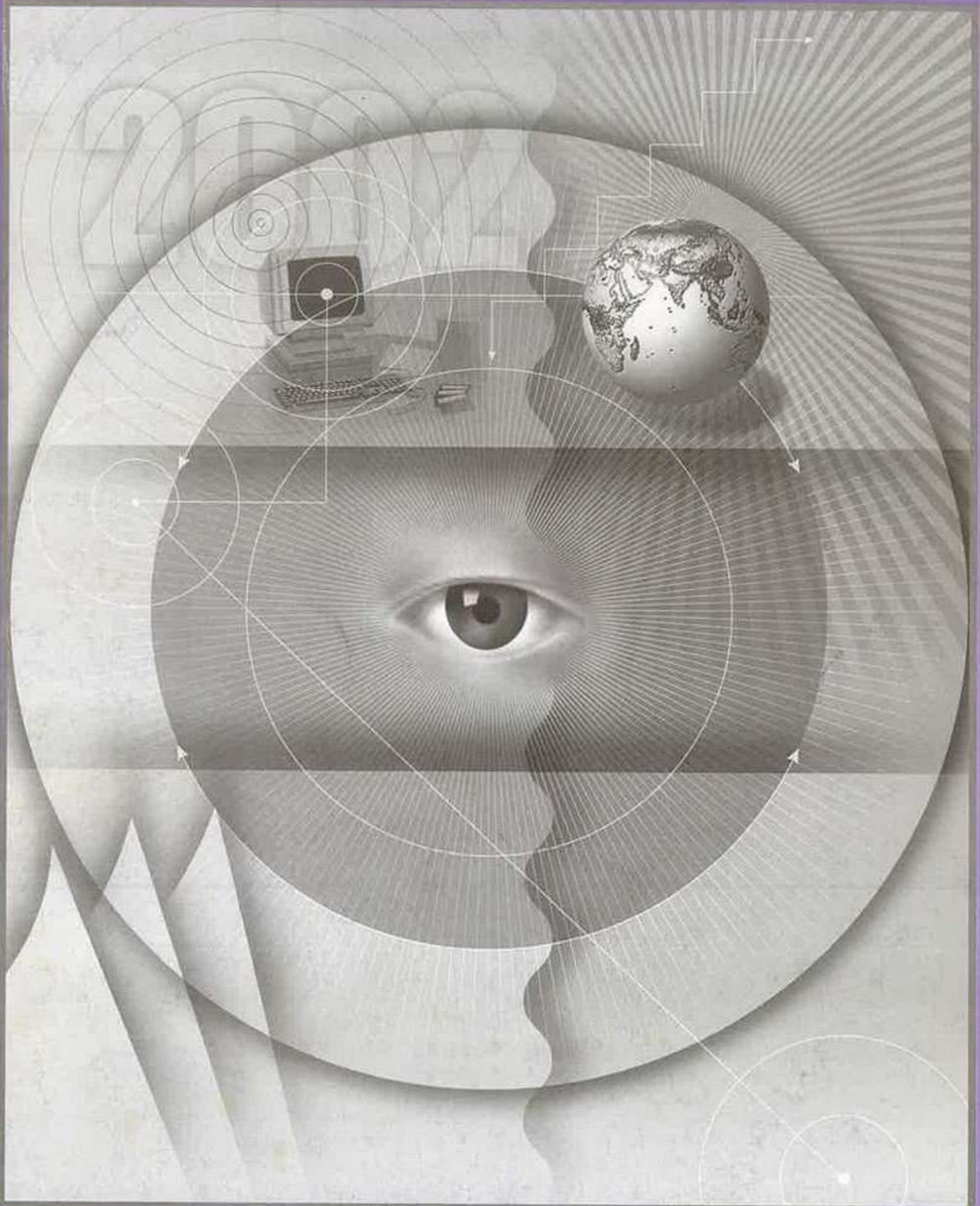




# รังสีตสารสนเทศ

วารสารวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2544 ISSN 0859-1814



ISSN 0859-1814

**ที่ปรึกษาภคิตติมศักดิ์**

ดร.อาทิตย์ อุไรรัตน์  
ดร.ธีระยุทธ กลิ่นสุคนธ์  
ดร.มานิต บุญประเสริฐ  
นายนิพนธ์ มาตะวิสุทธิ  
นายเอกชาติ สมพงษ์

**ที่ปรึกษา**

ดร.อุทัย ทุดิยะโพธิ์

**บรรณาธิการประจำฉบับ**

นฤมล พงษ์ศิลป์

**กองบรรณาธิการ**

พัชรินทร์ ไวยสุศรี  
กาญจนา เฟื่องคำศรี  
เยาวรัตน์ บางสาลี  
สุภาพร เฉลยไกร

**รูปเล่มและจัดพิมพ์**

ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา  
มหาวิทยาลัยรังสิต

## รังสิตสารสนเทศ

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2544

วารสารวิชาการของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยรังสิต

**วัตถุประสงค์**

- ๘ ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
- ๘ ส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๘ เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางด้านวิชาชีพและวิชาการบรรณารักษศาสตร์

**กำหนดออก**

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

**อัตราค่าสมาชิก**

จำหน่ายปลีก ฉบับละ 40 บาท

สมาชิกรายปี ปีละ 80 บาท

ติดต่อได้ที่ นางสาวชะอ้อน พันถัน

สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

เมืองเอก ถ. พหลโยธิน อ.เมือง ปทุมธานี 12000

โทร. 0-2533-9020-4,

0-2533-9050-7,

0-2997-2222 ต่อ 3261

วารสารรังสิตสารสนเทศยินดีเป็นเวทีในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน โดยท่านผู้อ่านทุกท่านสามารถส่งบทความได้ที่ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต



# ร ัง ล ี ต ส า ร ส น เ ท ศ

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2544 ISSN 0859-1814

## สารบัญ

	หน้า
๕๖ บทบรรณาธิการ	
๕๖ ห้องสมุดเสมือน (Virtual Library) _____ ดร.เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์	83
๕๖ การประกันคุณภาพ จากการปฏิบัติจริง กรณีห้องสมุด พระราชวังสนามจันทร์ _____ กาญจนา สุคนธมณี	89
๕๖ แผนงาน / โครงการปฏิบัติงานประจำปี : เครื่องมือเพื่อพัฒนาห้องสมุด _____ สมปอง มิสสิตะ	93
๕๖ แนวคิดการตลาดกับบริการสารสนเทศ _____ พรธิดา วิเชียรปัญญา	98
๕๖ บริการอ้างอิงสมัยใหม่ (Digital Reference) _____ อังสนา ธงไชย	107
๕๖ บริการรับ - ส่ง เอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ _____ ปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา	115
๕๖ การเข้าถึงข้อมูลในยุคดิจิทัล : ประเด็นสำคัญของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับ _____ จอมขวัญ ผลภาณี	119
๕๖ นัดพบกันที่... Reference Desk _____ เบญจา รุ่งเรืองศิลป์	123
๕๖ ห้องสมุดรถไฟเขาวชน _____ กาญจนา เพ็งคำศรี เขาวรัตน์ บางสาส์	128
๕๖ พระราชบัญญัติ การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 _____	133

## บทบรรณาธิการ

---

ก่อนอื่นต้องขอกล่าวคำว่า “สวัสดีปีใหม่ 2545” คงไม่สายเกินไป และด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์วรรณ จือเหลี่ยม ภาควิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ได้แต่งกลอน “พรศรีปีใหม่” มาสวัสดิ์และอวยพรท่านผู้อ่านด้วย ต้องขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

กองบรรณาธิการหวังว่า บทความฉบับนี้ คงทำให้ผู้อ่านได้รับเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ ทดแทนกำหนดออกที่ล่าช้าไปได้ เพราะมีบทความวิชาการพร้อมทั้งแนวคิดที่เป็นสาระน่าสนใจ ไม่น้อยทีเดียว ประกอบกับได้รับความอนุเคราะห์ในการเขียนบทความจากอาจารย์ และบรรณารักษ์ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ส่งบทความมาเผยแพร่ในวารสารฉบับนี้ ซึ่งท่านสามารถติดตามอ่านได้ในฉบับ และท้ายเล่มได้คัดลอกพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 มาให้ท่านผู้อ่านที่มีความสนใจและคงจะเป็นประโยชน์ได้พอสมควร

ท้ายนี้ กองบรรณาธิการ ต้องขอกราบขอบพระคุณต่อผู้เขียนบทความทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า ทำให้ผู้อ่านได้รับเนื้อหาสาระต่างๆ อย่างมากมาย ทางกองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านตลอดไป และหากท่านผู้อ่านมีข้อคิดเห็นประการใด ขอได้โปรดแจ้งยังกองบรรณาธิการ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

บรรณาธิการประจำฉบับ

## ห้องสมุดเสมือน (Virtual Library)

ดร.เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์\*

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ได้วาดฝันรูปแบบใหม่ของสำนักวิทยบริการในส่วนที่ได้ชื่อว่าห้องสมุดเสมือน (Virtual Library) ไว้ด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ที่แสดงปณิธานและความมุ่งมั่น

1. เพื่อก้าวเข้าสู่ยุคของการใช้ระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์แบบ
2. เป็นศูนย์กลางของทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากรภายในสถาบันฯ และบุคคลทั่วไปได้ โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา และสถานที่
3. เพื่อเป็นผู้นำในการพัฒนาองค์ความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เอื้อประโยชน์ให้กับคณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรภายในสถาบันฯ และบุคคลทั่วไป
4. เพื่อเพิ่มศักยภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและอย่างต่อเนื่อง
5. เพื่อเป็น "บันได" ในการสร้าง "บัณฑิต" ที่มีความพร้อมในการไปเผชิญกับสังคมยุคใหม่ โลกของเทคโนโลยีที่มีนัยสำคัญต่อวิถีชีวิตการทำงานและชีวิตจริงที่ต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต

### พันธกิจ

การดำเนินงานแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. งานด้านสถาปัตยกรรมภายใน
2. งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. งานด้านการผลิตฐานข้อมูล On line
4. งานด้านการบริการ

### 1. งานด้านสถาปัตยกรรมภายใน

งานทางด้านสถาปัตยกรรมภายใน ได้นำปัญหาของโครงการและข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อศึกษาถึงสภาพแวดล้อมนำมาประกอบการออกแบบ โดยมีกำหนดพื้นที่การใช้สอยภายในอาคารให้เหมาะสมกับกาใช้งานในลักษณะห้องสมุดที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลักในการให้บริการ กำหนดรูปแบบของแต่ละส่วนแตกต่างกันไปตามลักษณะงานและภารกิจ เน้นความสมัยใหม่ ความสะดวก สบาย และบรรยากาศของความเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี

### 2. งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แบ่งงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานสนับสนุนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ดังนี้

#### ■ ระบบงานเครือข่าย

ระบบเครือข่าย (Network) ภายใน Virtual Library สำนักวิทยบริการใช้ระบบเครือข่ายภายใน (Local Area Network : LAN) แบบ Asynchronous Transfer Mode (ATM) และใช้ ATM Access Switch ในการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับระบบเครือข่าย

#### ■ ระบบงานคอมพิวเตอร์

สำนักวิทยบริการได้จัดหา Software เพื่อสร้างเป็นหน้าจอ Control ขึ้นมาเพื่อเป็นหน้าจอสำหรับให้ผู้ใช้บริการที่ต้องใช้งานบริการต่างๆ สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเพื่อป้องกันไม่ไห้บุคคลอื่นๆ สามารถเข้าถึงระบบได้

Software Control มีอยู่ 2 ส่วน ได้แก่

1. ส่วนตรวจสอบผู้ที่จะเข้าใช้ระบบ (Authenticate) เพื่อทำให้ทราบ ว่าผู้ที่จะเข้าใช้บริการนั้นได้รับอนุญาต

\* ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต

ให้ใช้บริการ หรือไม่

2. ส่วนหน้าจอ Desktop สำหรับใช้บริการ จะมี Application ให้บริการ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการใช้บริการ

### 3. งานด้านการผลิตฐานข้อมูล Online

สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ได้วางแผนการผลิตฐานข้อมูลไว้ ดังนี้

- 3.1 การจัดทำฐานข้อมูลกฤตภาค (Clipping) ลงในโปรแกรมการสืบค้น VTLS
- 3.2 การจัดทำฐานข้อมูลเอกสารวิชาการ ตำรา และผลงานวิจัยของอาจารย์-นักศึกษา ในรูปแบบของ E-book
- 3.3 การจัดทำฐานข้อมูลบทเรียน Online เป็นนวัตกรรมสำหรับการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่
- 3.4 การจัดทำฐานข้อมูลท้องถิ่น และฐานข้อมูลอื่นๆ ตามความต้องการของสถาบัน และตามคำขอของผู้ใช้บริการ

### 4. ระบบงานบริการ Virtual Library

#### 4.1 อินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ต (Internet/Intranet)

นักศึกษาของสถาบันราชภัฏสวนดุสิต จะต้องมี account และ Password สามารถจะใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน web site ของสถาบันและสำนักวิทยบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อเป็นการสืบค้นฐานข้อมูลด้านการเรียนการสอนได้ด้วยตัวเอง และสำหรับการสื่อสารกับผู้สอนโดยผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

#### 4.2 วิดีทัศน์ตามอัธยาศัย (Video on Demand)

ระบบวีดิทัศน์ตามอัธยาศัยหรือ Video On Demand (VOD) จะจัดไว้ให้นักศึกษาได้เลือกดูตามอัธยาศัยในชั้นที่ 1 จำนวน 11 เครื่อง และชั้นที่ 2 จำนวน 39 เครื่อง รวม 50 เครื่อง โดยเนื้อหาที่จัดให้จะมีทั้งเรื่องของการเรียนการสอน สารคดี และบันเทิง

#### 4.3 งานบริการฐานข้อมูล (Database)

หัวใจของห้องสมุดเสมือนคือฐานข้อมูล ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยในส่วนของภาษาอังกฤษ จะเป็นฐานข้อมูลที่สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยที่เจริญแล้วใช้อยู่และเป็นสาขาวิชาที่สถาบันราชภัฏสวนดุสิตเปิดสอน สำหรับฐานข้อมูลภาษาไทยเป็นภารกิจของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ที่ต้องผลิตและจัดหา นักศึกษาสามารถเข้ามาสืบค้นในอาคารห้องสมุดเสมือนได้ตามเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการและสืบค้นที่บ้านหรือที่ใดก็ได้โดยผ่านเข้ามาใน Web site ของสำนักวิทยบริการ

สำนักวิทยบริการมีฐานข้อมูลที่จัดหามาจากต่างประเทศที่นักศึกษาสามารถจะสืบค้นได้ดังนี้

##### ก. ฐานข้อมูลต่างประเทศ

- ABI/Inform Full Text สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องด้านวิทยาการการจัดการ คอมพิวเตอร์บริหารธุรกิจ ประกอบด้วยเนื้อหาจากวารสารทางด้านบริหารธุรกิจ และการจัดการ เช่น เนื้อหาทางด้านบัญชี, การจัดการ, เศรษฐศาสตร์, การเงิน, กฎหมาย, การตลาด, การโฆษณา, การบริหารทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ยังมีข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีการสื่อสารและสุขภาพ

- CAB Abstract สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีอาหาร คหกรรมศาสตร์ ประกอบด้วยเนื้อหาทางการเกษตร, สิ่งแวดล้อม, โภชนาการ, การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ, การท่องเที่ยว

- DAO (Dissertation Abstract Online) สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องด้านวิทยานิพนธ์ ทุกสาขา ประกอบด้วยเนื้อหา ครอบคลุมวิทยานิพนธ์ด้านปริญญาโท และเอกของประเทศแถบอเมริกาเหนือกว่า 1,400,000 ชื่อเรื่อง

- Emerald Insight สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องด้านวิทยาการการจัดการ บริหารธุรกิจ รวบรวมข้อมูลจากวารสารด้านบริหารธุรกิจ เช่น บริหารธุรกิจทั่วไป ทรัพยากรบุคคล การจัดการ

ข้อมูล การบริการข้อมูลและห้องสมุดการ ตลาด

- Gale Empanded Academic ASAP สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องด้านคอมพิวเตอร์ รวบรวมข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารและอิเล็กทรอนิกส์

- H.W. Wilson สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องด้านวิทยาศาสตร์ วิศวกรรม บริหารการศึกษา ประกอบด้วยเนื้อหาทางการศึกษา เช่น การศึกษาผู้ใหญ่, การศึกษาเชิงเปรียบเทียบ, การพัฒนาระบบการเรียนการสอน, การศึกษาที่บ้าน, การศึกษาพิเศษ, ภาษาและภาษาศาสตร์ เป็นต้น และเนื้อหาทางด้านวิทยาศาสตร์ เช่น อวกาศ/ฟิสิกส์, ชีววิทยา, เคมี, วิทยาศาสตร์โลก, สิ่งแวดล้อม, อาหาร, โภชนาการ, สุขภาพ, เวชภัณฑ์, คณิตศาสตร์ เป็นต้น

- Springer Link สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องด้านวิทยาศาสตร์ รวบรวมข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์เพื่อชีวิต, เคมี, วิทยาศาสตร์กายภาพ, วิทยาการคอมพิวเตอร์, คณิตศาสตร์, ฟิสิกส์, ดาราศาสตร์, วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม, กฎหมายและเศรษฐศาสตร์

**ข. ฐานข้อมูลบริการสืบค้น**

- VTLS ฐานข้อมูล บริการสืบค้นบัตรรายการออนไลน์(OPAC)ผ่านระบบเครือข่าย Internet ฐานข้อมูลหนังสือ และรายชื่อวารสารกับฐานข้อมูลบทความจากวารสาร

- Clipping ฐานข้อมูล รูปภาพ ข่าวประจำวันที่น่าสนใจจากวารสาร และสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

**ค. ฐานข้อมูลการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ต**

- Blackboard ฐานข้อมูลบทเรียนและการสอน

- I-Knowledge ฐานข้อมูลหนังสือ ผลงานทางวิชาการและหนังสือที่เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันราชภัฏสวนดุสิต

- NETg โปรแกรมเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื้อหาทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

**5. บริการพิมพ์และสแกนเอกสาร (Printing and Scanning)**

ให้บริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่อง Printer LaserJet ที่ทันสมัย สามารถสั่งพิมพ์ได้จากเครื่อง Computer จำนวนกว่า 500 เครื่อง ภายในอาคารสำนักวิทยบริการผ่านโปรแกรมจัดการและควบคุมเครื่องพิมพ์แบบอัตโนมัติ บริการพิมพ์เอกสารสีด้วย Printer Inkjet บริการสแกนเอกสารด้วยเครื่อง Scanner สีและขาวดำ

**6. บริการโปรแกรมประยุกต์**

โปรแกรมประยุกต์ที่จัดไว้ให้สำนักวิทยบริการได้แก่

- โปรแกรมประยุกต์ สำหรับงานสำนักงาน เช่น Microsoft office
- โปรแกรมประยุกต์ สำหรับงานพัฒนาโปรแกรม และสำหรับงานพัฒนาสื่อ Multimedia เช่น Visual Studio, Adobe Photoshop, Adobe Page Maker, Adobe Illustrator, Adobe Acrobat, Macromedia Dreamweaver, Macromedia Flash เป็นต้น

**7. บริการเสริม**

**• บริการห้องประชุม**

ให้บริการห้องสำหรับจัดประชุมสัมมนา โดยมีห้องประชุมทั้งขนาดกลางและขนาดใหญ่ ดังนี้



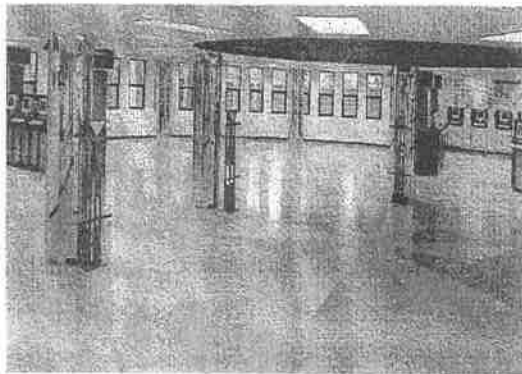
1) ห้องประชุมปิ่นน้อยเป็นห้องประชุมสัมมนาขนาดใหญ่ 84 ที่นั่ง แบบโรงภาพยนตร์ มีระบบเสียงที่สมบูรณ์แบบ พร้อม Projector

2) Conference Room 1 เป็นห้องประชุมสัมมนากลางขนาดประมาณ 30 ที่นั่ง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุมสัมมนา

3) Conference Room 2 เป็นห้องประชุมสัมมนากลางขนาดประมาณ 50 ที่นั่ง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุมสัมมนา

• บริการพื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการ

ให้บริการพื้นที่สำหรับจัดนิทรรศการและแสดงผลงาน ทั้งนักศึกษา และบุคคลภายนอก



• บริการ อาหารและเครื่องดื่ม

ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในบริเวณ Cafeteria

• บริการห้องสำหรับจัดอบรมด้าน IT

บริการห้องสำหรับฝึกอบรมโปรแกรมต่างๆ ให้กับนักศึกษา, บุคลากรและบุคคลภายนอก โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถให้บริการได้ 40 เครื่อง



• บริการพื้นที่เฉพาะสำหรับอาจารย์

เพื่อให้อาจารย์สามารถผลิตสื่อการสอนหรือค้นคว้าทางวิชาการโดยมีบริการฐานข้อมูลและโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ที่ทางสำนักวิทยบริการจัดเตรียมไว้ให้ พร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 14 ชุด ในบริเวณ Lecturers Study Room เพื่อพัฒนาคุณภาพทางการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

• บริการพื้นที่เฉพาะสำหรับนักศึกษาปริญญาโท

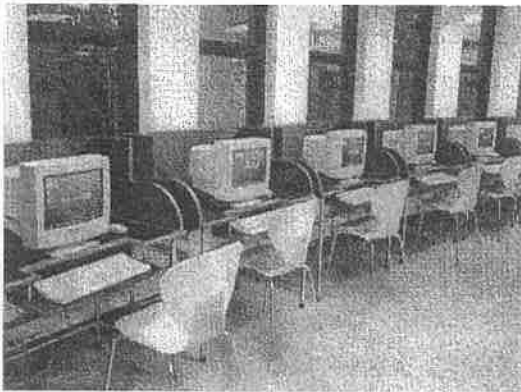
เพื่อให้ นักศึกษาปริญญาโทศึกษาหาความรู้และมีความเป็นส่วนตัวในการค้นคว้า และพัฒนาการเรียนรู้อัน ทางสำนักวิทยบริการจึงจัดพื้นที่บริเวณ Post-graduate Study Room พร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน 17 ชุด

• บริการบันทึกข้อมูล

เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการสามารถเก็บข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนา หรือค้นคว้าต่อไปได้ ทางสำนักวิทยบริการ ได้จัดให้บริการบันทึกข้อมูลลงบนแผ่น CD (Write CD) หรือบันทึกลงบนแผ่น Zip สำหรับข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ ให้บริการในบริเวณห้อง Self Study และยังมีบริการให้บริการบันทึกข้อมูลลงแผ่น Floppy Disk (3.5") สำหรับข้อมูลขนาดเล็ก สามารถใช้บริการได้ในบริเวณ ชั้น 3 ทุกบริเวณ

• **บริการคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์เอกสาร**

เพื่อบริการนักศึกษา, บุคลากร และบุคคลภายนอกที่ต้องการพิมพ์เอกสารโดยใช้โปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 22 ชุด และสามารถสั่งพิมพ์เอกสารผ่านทางบริการ Printer ได้



8. **ระบบบริหารงานและควบคุมการให้บริการคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการ**

เป็นระบบบริหารและจัดเก็บคุณสมบัติของผู้ใช้งาน (Customer Profile) เพื่อควบคุมการใช้งานและจัดการความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้จากจุดๆ เดียว (Single Point of Administration) โดยมีองค์ประกอบและรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. **ซอฟต์แวร์ไดเรกทอรีเซอร์วิส (Directory Services)** เป็นระบบซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งไว้บนเครื่องแม่ข่ายที่มีซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการเครือข่าย มีทำการล็อกอิน และบริหารระบบจากจุดๆ เดียวทำงานร่วมกับซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application) อื่นๆ กำหนดสิทธิและนโยบายการใช้งานของผู้ใช้ พร้อมทั้งสามารถถ่ายทอดสิทธิผ่านลำดับชั้นระบบไดเรกทอรีเซอร์วิสได้โดยการกำหนดสิทธิเพียงครั้งเดียว

2. **ซอฟต์แวร์ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service)** ให้บริการต่างๆ ที่จำเป็นในการต่อเชื่อมอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ใช้จากทั้งภายในและ

ภายนอก กำหนดสิทธิการใช้งานของ user และถ่ายทอดสิทธิผ่านระบบไดเรกทอรี มีระบบรักษาความปลอดภัยแบบเพื่อรองรับ e-commerce ในอนาคต

3. **Firewall Server** เป็นซอฟต์แวร์สำหรับการบริหารการจัดการความปลอดภัยในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตได้จากจุดๆ เดียว (Single Point of Administration)

4. **ซอฟต์แวร์เพื่อการบริหารและการจัดการเครื่องลูกข่าย (Desktop Management Software)** ทำหน้าที่บริหารการจัดการเครื่องลูกข่ายให้ใช้งานได้บนระบบปฏิบัติการเครือข่ายหลากหลายแพลตฟอร์ม กำหนดสิทธิการใช้งานพร้อมๆ กันได้ไม่ต่ำกว่า 350 users

**การดำเนินงานบริการ**

สำนักวิทยบริการ มีจำนวนคอมพิวเตอร์ให้บริการบุคลากรของสถาบันทั้งหมด จำนวน 519 เครื่อง โดยแยกส่วนบริการตามคุณสมบัติของผู้ใช้บริการคือ กลุ่มอาจารย์ กลุ่มนิสิตปริญญาโทและกลุ่มนักศึกษา เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง มีระบบบริหารและการจัดการที่จุดๆ เดียวโดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าทำการสืบค้นได้ ทั้งระบบฐานข้อมูล Internet และ Intranet การสืบค้นสามารถดำเนินการได้ทั้งภายในอาคารสำนักวิทยบริการ อาคารอื่นๆ ที่ระบบได้วางเรียบร้อยแล้ว และเชื่อมโยงไปสู่ศูนย์การศึกษานอกสถาบันซึ่งมีทั้งจังหวัดที่ห่างไกลรวม 19 ศูนย์ ฐานสัญญาณความเร็วที่ใช้อยู่ปัจจุบัน 2 Mbps

สำนักวิทยบริการ เปิดทำการทุกวัน วันธรรมดา จันทร์ - ศุกร์ เปิดบริการ 7.30 น. ถึง 19.30 น. วันเสาร์-อาทิตย์ เปิดทำการ 8.00 - 18.00 น.

### ผลการดำเนินงาน

นับตั้งแต่ Virtual Library เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 27 กันยายน 2543 เป็นต้นมา ได้มีผู้ให้ความสนใจเข้ามาใช้บริการและเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีทั้งนักศึกษาของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตเอง และยังมีสถาบันการศึกษาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการศึกษาของภาครัฐ หรือเอกชนก็ได้ให้ความสนใจ โดยมีหนังสือติดต่อ ขอมาศึกษาดูงาน อยู่เป็นประจำ โดยทาง Virtual Library ก็ได้จัดทำสถิติผู้เข้าใช้บริการและผู้ที่มาศึกษาดูงานโดยได้มีระบบบันทึกสถิติทุกวัน สามารถจำแนกสถิติ สรุปได้ดังนี้

1. คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน คณาจารย์ที่เข้ามาใช้บริการรวมทั้งสิ้น ประมาณ 2,327 คน
2. จำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการสืบค้นในสำนักวิทยบริการตั้งแต่เปิดบริการ เดือน มกราคม 2544 จนถึงเดือน ธันวาคม 2544 มี จำนวนรวมทั้งสิ้น ประมาณ 80,358 กว่าคน
3. หน่วยงานและผู้เข้าเยี่ยมชม (มหาวิทยาลัยทั้งรัฐและเอกชน, สถาบันราชภัฏ, ราชมงคล, สถาบันการศึกษาต่างๆ, หน่วยงานส่วนราชการ, รัฐวิสาหกิจ) มีประมาณ 115 คณะ รวม 5,190 คน

4. ชาวต่างชาติที่ได้มาเยี่ยมชมสำนักวิทยบริการแล้ว ได้แก่ ชาวอเมริกัน, แคนาดา, อังกฤษ, ออสเตรเลีย, ญี่ปุ่น, เบลเยียม, จีน, อินโดนีเซีย, เวียดนาม, เขมร, ลาว, ฟิลิปปินส์, ศรีลังกา, เนปาล, มาเลเซีย, นิวซีแลนด์ ฯลฯ จำนวน 14 คณะ จำนวน 275 คน

ในส่วนของสถิติการใช้งานฐานข้อมูลภายในสำนักวิทยบริการตั้งแต่เริ่มให้บริการจนถึงเดือน เมษายน 2544 มีผู้สืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลต่างๆ ที่มีไว้ให้บริการภายในสำนักวิทยบริการโดยประมาณ 14,000 กว่าราย ในปีการศึกษาต่อไปได้วางเป้าหมาย ที่จะเพิ่มปริมาณของผู้ใช้ไว้ที่ 60,000 ราย สำหรับผู้สืบค้นผ่าน Modem จากกราฟสถิติแสดงเวลาการใช้ Internet พบว่ามีเต็มตลอดวัน จะมีช่วงว่างบ้าง เฉพาะช่วงเวลา ศีสาม-ตีสี่ เท่านั้น



## การประกันคุณภาพ จากการศึกษาปฏิบัติจริง กรณีหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์

กาญจนา สุนทรธณี\*

ช่วงเวลา 2-3 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคมพ.ศ. 2543 เป็นต้นมา ไม่ว่าจะไปหน่วยงานใดภายในมหาวิทยาลัยผู้คนหน่วยงานนั้นจะพูดและถามว่า “ผ่านการประกันคุณภาพแล้วดีจัง ต้องทำอะไรบ้าง เขียน SSR ยากไหม ขอ SSR เป็นตัวอย่างด้วย” ทั้งยังมีหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและของเอกชนมาขอคู่มืองานการประกันคุณภาพในต่อมาด้วย

ผู้เขียนในฐานะผู้บังคับบัญชาสูงสุดส่วนหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ ต้องชี้แจงและอธิบายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่ผ่านมา “เป็นการผ่านการประกันคุณภาพอย่างไม่เป็นทางการ” เนื่องจากผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในทุกคนเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพการอุดมศึกษาภายใน (Internal Auditor Training) รุ่นที่ 1 จัดโดยมหาวิทยาลัยศิลปากรร่วมกับทบวงมหาวิทยาลัย ผู้เข้ารับการอบรมมาจากสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ โดยที่หอสมุดฯ อาสารับเป็นหน่วยงานฝึกปฏิบัติการตรวจสอบฯ กล่าวได้ว่า เป็นหน่วยงานที่ไม่ใช่คณะวิชาหน่วยงานแรกที่ขอรับการตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งการตรวจสอบคุณภาพ ผู้ขอรับการตรวจสอบต้องเขียน/จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report: SSR) เพื่อเสนอให้คณะกรรมการตรวจสอบภายในอ่านล่วงหน้าก่อนการเยี่ยมชม (ตรวจสอบ)

ก่อนการเขียน/จัดทำรายงานการศึกษาตนเองหรือ SSR ของหน่วยงาน ผู้ที่ต้องเขียนหรือจัดทำก็คือ หัวหน้าหน่วยงานนั้น แต่ข้อมูลก็ต้องได้มา

จากผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน ผู้เขียนมีความกังวลสูงมาก\*\* ไม่ถึงขั้นเครียด เนื่องจากไม่แน่ใจว่าจะประยุกต์ ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดจากวิทยากรเรื่องการ จัดทำ SSR ออกมาได้ถูกต้องหรือไม่ ด้วยเหตุที่การฝึกอบรมการเขียน SSR เป็นการฟังบรรยายร่วมกับประชากรส่วนใหญ่ที่เป็นคณาจารย์ ซึ่งผู้บรรยายจะบรรยายและยกตัวอย่างเกือบทุก เรื่องเป็นข้อมูลของคณะวิชา ดังนั้น บุคคลแรกในหน่วยงานที่ไม่ใช่คณะวิชากรณีหอสมุดก็ต้องพยายามศึกษา อ่านๆๆ ทำความเข้าใจ แล้วลองเขียน SSR ออกมา

ภายหลังผ่านการฝึกอบรมการเขียน SSR (จากวิทยากรคนเดียวกัน) แล้ว บุคลากรของหอสมุดแต่ละคนยังมีความเข้าใจแตกต่างกันในบางประเด็น มีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับองค์ประกอบตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด ก็เช่นกัน กว่าจะเห็นพ้องไปในทางเดียวกันว่า หอสมุดเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบใดบ้าง ต้องใช้เหตุผลต่างๆ มาก จะเขียนแบบไหน ใช้คำอย่างไรให้กระชับ ชัดเจน เพื่อให้ได้รับการรับรอง<sup>1</sup> เนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพภายใน เป็นเพียงการตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์ของเอกสารข้อมูลกับหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับระบบกลไกการดำเนินงานตามองค์ประกอบเท่านั้น ซึ่งหมายถึง การตรวจสอบว่าทำหรือไม่ได้ทำ มีหรือไม่มีเท่านั้น (พิจารณาตาม SSR ซึ่งหน่วยงานเขียนเอง)

\* บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ 9 หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

\*\* ไม่ได้กังวลเรื่องการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานที่ผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ ขอขำ ผู้เขียนมีความมั่นใจในผู้ร่วมงานทุกคนมาก ทุกคนพร้อมและยินดีรับการตรวจสอบ ตลอดปีที่ผ่านมามีบุคลากรหน่วยงานต่างๆ ขอเข้ามาศึกษาดูงาน ทั้งที่แจ้งและไม่แจ้งล่วงหน้า ทั้งยังมีนักศึกษาบรรณารักษ์ฯ ขอเข้าฝึกปฏิบัติงานตลอดปีการศึกษาอีกด้วย

### การประกันคุณภาพ : ทัศนะของผู้เขียน

การประกันคุณภาพ สามารถแบ่งเป็น การประกันคุณภาพการศึกษากับการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เรียกว่าคณะวิชา ควรใช้คำว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานที่ไม่ใช่คณะวิชา: กรณีห้องสมุด ควรใช้คำว่า การประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน แต่หากจะใช้คำว่า การประกันคุณภาพก็ได้ ไม่ผิดกติกาแต่อย่างไร

การประกันคุณภาพการปฏิบัติงานส่วนของห้องสมุด กล่าวได้ว่าเป็น การจัดระเบียบงานประจำ ส่วนของห้องสมุดนั่นเอง ไม่ใช่เรื่องใหม่ เป็นเรื่องเก่าๆ ที่ทำและปฏิบัติเป็นประจำแล้วนำมาเขียน/จัดทำให้เป็นระบบ ระเบียบ เพื่อให้ตรวจสอบง่ายขึ้น ทุกวันนี้แต่ละคนในหน่วยงานมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบและปฏิบัติอยู่แล้วการปฏิบัติงานก็เหมือนเดิม เคยปฏิบัติกันมาอย่างไร ก็ปฏิบัติอย่างนั้นต่อกันมา ไม่มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ลดขั้นตอน/วิธีการทำงาน เพื่อให้ผลของการปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น หากมีการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานที่ได้อาจดีกว่า ส่วนการใช้บุคลากรเวลา ตลอดจนทรัพยากรต่างๆ อาจ น้อยกว่าที่เคยปฏิบัติเดิมๆ ก็ได้

การประกันคุณภาพ เป็นคำที่ผู้ทรงคุณวุฒิกำหนดขึ้นซึ่งฟังแล้วมีพลัง ผู้ที่ฟังครั้งแรกๆ ย่อมเกรงกลัวเป็นธรรมดา แต่เมื่อคุ้นเคยและเข้าใจแล้วถือเป็นเรื่องธรรมดาในชีวิตการทำงาน ประจำวัน การประกันคุณภาพไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าจัดทำเอกสาร บุคคลภายในหน่วยงานทำกันเองได้ ไม่ต้องจ้างใครหรือหน่วยงานใดมาดำเนินการให้ การประกันคุณภาพต้องทำเป็นประจำทุกปี เมื่อมีการประกัน คุณภาพก็ต้องมีการตรวจสอบคุณภาพภายใน โดยต้องเขียน/ จัดทำ SSR ทุกปีเช่นกัน และเมื่อครบ 5 ปี แล้วก็สามารถขอรับการประกันคุณภาพ (Assessment) ตามเกณฑ์ของสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ

การศึกษา(สมศ.) ได้ต่อไป เป็นการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกนั่นเอง

### บันได 10 ขั้นของการประกันคุณภาพ ของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์

- ขั้นที่ 1 ตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ (หน่วยงานอื่นอาจตั้งหน่วยประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วย รองหัวหน้าหน่วย และเลขานุการ หรืออาจมีผู้ช่วยเลขานุการ) กรณีหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ โดย หัวหน้าหอสมุด เป็นประธาน บรรณารักษ์ทุกคนเป็นกรรมการ ทั้งนี้ กำหนดให้บรรณารักษ์ เป็นกรรมการ และเลขานุการ 1 คน เป็นกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ 1 คน
- ขั้นที่ 2 ทำความเข้าใจกับผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา เรื่องการประกันคุณภาพ เรื่องงานที่ปฏิบัติ ใช้ภาษาที่ฟังแล้ว เข้าใจได้ง่าย ตรงกัน ย้ำให้ทุกคนทุกระดับ ปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง คิดสร้างสรรค์งานของตนเอง
- ขั้นที่ 3 กำหนดผู้รับผิดชอบจัดทำและปรับปรุง คู่มือปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย/งาน ให้เป็นแบบเดียวกัน บางแห่งอาจกำหนดให้จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Procedure : WP) และวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction : WI) (ผู้เขียน : อาสาเป็นผู้ทบทวนเอกสารทั้งหมด)
- ขั้นที่ 4 กำหนดผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง: SSR ของแต่ละฝ่าย/งาน

<sup>1</sup> ผลการตรวจสอบ คือ รับรอง กับ ไม่รับรอง โดยที่รับรองเป็นการรับรองว่าหน่วยงานได้ดำเนินงานและมีหลักฐานการดำเนินงานจริง สำหรับ ไม่รับรอง เนื่องจากหน่วยงานขาดหลักฐานแสดงการดำเนินงานจริงเท่านั้น

- ซึ่งก็คือ หัวหน้าฝ่าย/งาน (ผู้เขียน กำหนดให้จัดทำเท่าที่ทำได้โดยกรอกลงในแบบฟอร์มที่กำหนด ทั้งนี้ผู้เขียนอย่าให้ดูแลเอาใจใส่ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่า)
- ขั้นที่ 5** กำหนดผู้รับผิดชอบ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน และรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report : SSR) ของหอสมุด
- ขั้นที่ 6** นำเสนอรายงานการศึกษาตนเอง: SSR ต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพของหอสมุด เพื่อพิจารณารายละเอียดแก้ไขเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอต่อสำนักประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยต่อไป
- ขั้นที่ 7** ซักซ้อม ทำความเข้าใจกับผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน โดยนำเสนอ
- ภาพรวมของหอสมุด เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้สำนักหอสมุด
  - การแบ่งสายงานของหอสมุด (ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา และแบ่งภายใน)
  - ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ คำขวัญ วัตถุประสงค์ ย้ำขอให้ทุกคนท่องจำ คำขวัญให้ได้ ส่วนปรัชญา ปณิธาน จำไว้แต่เพียงทำงานให้ดี มีประสิทธิภาพ ให้บริการที่ดีก็พอแล้ว
  - บุคลากร : จำนวนบุคลากรทั้งหมด
  - สมาชิกหอสมุด ให้จำเฉพาะตัวเลขกลางๆ เช่น กว่า 10,000 คน
  - พื้นที่ให้บริการ: อาคารหอสมุด
  - ชื่อผู้บริหารหอสมุด นอกจากหัวหน้าหอสมุดแล้วต้องจำชื่อผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดให้ได้
  - ยกตัวอย่างรายละเอียดบางเรื่องใน SSR เช่น การซ่อมหนังสือ เพื่อความเข้าใจ และเห็นภาพชัดเจน
- แนะนำวิธีการตอบข้อซักถาม ต้องพูดให้ชัดเจน หากฟังคำถามไม่ชัดเจนหรือไม่เข้าใจ ขอให้ผู้ตรวจสอบถามใหม่ เป็นต้น
- ขั้นที่ 8** เตรียมนำเสนอข้อมูล: ภาพรวมหอสมุด เป็น PowerPoint ต่อคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพฯ
- ขั้นที่ 9**
- ปฏิบัติจริง : เสนอภาพรวมหอสมุด ชี้แจงข้อซักถาม จัดหาเอกสารหลักฐานต่างๆ เพิ่มเติมตามที่คณะกรรมการตรวจสอบฯ ต้องการในวันตรวจสอบ
  - รับทราบผลการตัดสิน ทั้งนี้ได้เชิญหัวหน้าฝ่าย/งาน เข้าร่วมรับฟังคำตัดสินและข้อที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ซึ่งส่วนใหญ่ก็คือคำที่ใช้เขียนใน SSR
- ขั้นที่ 10**
- แจ้งผลการรับรอง รวมทั้งขอบคุณ เป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้ร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน
- การเขียน/จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง SSR : หัวหน้า**
1. เลือกรูปแบบเพื่อจัดทำ SSR กำหนดใช้ตารางทางขวางบนกระดาษ A4 แบ่ง ตารางตามจำนวนหัวข้อที่กำหนด 7 หัวข้อ คือ
    - 1.1 องค์ประกอบ
    - 1.2 ดัชเน็บงชี้คุณภาพ
    - 1.3 เกณฑ์ตัดสิน
    - 1.4 ผลการดำเนินงาน/ผลการปฏิบัติงาน
    - 1.5 หลักฐาน
    - 1.6 จุดอ่อน/แนวทางแก้ไข
    - 1.7 จุดแข็ง/แนวทางเสริม
- สำหรับหัวข้อที่ 1.3 อาจไม่เขียนก็ได้ เนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพภายในไม่ได้ตรวจข้อนี้

2. กำหนดองค์ประกอบที่ต้องจัดทำเพื่อให้ครอบคลุมองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบตามแนวทางของมหาวิทยาลัย หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จัดทำครบทุกองค์ประกอบ เพื่อการตรวจสอบ แต่ระบุเน้นองค์ประกอบที่ 2 เนื่องจากเป็นปัจจัยเกื้อหนุนทางการศึกษา โดยมีองค์ประกอบคือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ การบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ การบริการยืม-คืน สารสนเทศ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การบริการยืมระหว่างห้องสมุด การจัดเรียงหนังสือและวารสารขึ้นชั้น การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่าย ระบบห้องสมุดอัตโนมัติแบบบูรณาการ

3. จัดทำปกเข้าเล่มเพื่อความเป็นระเบียบ ความสวยงาม และเพื่อการตรวจสอบ ตลอดจนเก็บเป็นหลักฐานในต่อไป

### ของฝาก : ทุกคนควรราบ

• คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน จะอ่าน SSR ล่วงหน้าก่อนการมาตรวจสอบ โดยสรุปประเด็นที่ขัดแย้ง หลักฐานที่ไม่ครบมาด้วย จากนั้นจะมาเยี่ยมชมหน่วยงาน: ขอหลักฐานเพิ่มเติม สัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน สังเกตการทำงาน ขอดูหลักฐานประกอบ ขอให้ปฏิบัติจริง เป็นต้น

ดังนั้น ขอให้ทุกคนจงปฏิบัติตามปกติ ทำจิตใจให้สบาย ไม่ต้องกังวล ไม่ต้องเครียด ตอบคำถามตามที่ปฏิบัติจริง พึงจำไว้ว่า ผู้ตรวจสอบจะไม่ซักถามอะไรนอกเหนือจากที่ปฏิบัติหรือที่เขียนไว้ใน SSR

## แผนงาน/โครงการปฏิบัติงานประจำปี : เครื่องมือเพื่อพัฒนาห้องสมุด

สมปอง มิสลิตะ\*

ห้องสมุดหลาย ๆ แห่งมีการจัดทำรายงานประจำปี เพื่อสรุปผลงานของห้องสมุด เป็นประจำ แต่ในการจัดทำแผนงาน/โครงการล่วงหน้ากลับไม่เป็นที่นิยม ทั้งที่การกำหนดแผนงานหรือโครงการเป็นการกำหนดทิศทางของห้องสมุด โดยคิดว่าเมื่อจัดทำไปแล้ว อาจไม่สามารถทำได้หรือจัดทำโครงการก็ต่อเมื่อถึงเวลาที่ต้องทำแน่ๆ ถ้าวัดได้ว่าเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น

เชื่อว่าทุกคนทราบถึงข้อดีของการวางแผนงาน/โครงการเพื่อการปฏิบัติงาน แต่ข้อจำกัดก็คือเรามักมองและคิดกันว่างานในห้องสมุดเป็นงานประจำ ก็รู้อีกกันอยู่ แต่ใคร่ขอถามว่า ใครที่รู้ว่าภายในห้องสมุดมีงานอะไรบ้าง มีมากน้อยและซับซ้อนแค่ไหนคำตอบคือคนในห้องสมุดเท่านั้นที่รู้ แต่ก็ไม่ใช่ทุกคนเสมอไป หรือหากจะมีคนภายนอกก็คงมีเพียงจำนวนน้อยนิดเท่านั้น หลายคนอาจมองว่าห้องสมุดมีเฉพาะงานยืม-คืน งานจัดเก็บและจัดเรียงชั้นหนังสือ ทำไมต้องใช้คนทำงานจำนวนมาก ฯลฯ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดต้องชี้แจงชี้แจงกันจนบางครั้งเกิดความท้อแท้ใจ อย่งไรก็ตามเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรห้องสมุดของท่านกับบุคลากรหน่วยงานอื่น จึงขอเสนอให้มีการจัดทำแผนงาน/โครงการปฏิบัติงานประจำปีตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไปเพราะเพิ่งเริ่มต้นปี พ.ศ.2545 สำหรับผู้ที่ทำงานตามปี พ.ศ. และก็ยังไม่สายเช่นกัน สำหรับผู้ที่ต้องทำงานตามปีงบประมาณ

การเริ่มต้นเขียนแผนงาน/โครงการไม่ใช่เรื่องยาก หากเราสร้างความเคยชินและกำหนดกรอบการนำเสนอที่แน่นอนในปีแรก ปีต่อๆ ไป ก็สามารถทำตามกรอบที่วางไว้ หากแต่เนื้อหาแตกต่างออกไปในแต่ละปี เมื่อเวลาผ่านไปก็จะพบพัฒนา

การของห้องสมุด และเมื่อทำแล้วโปรดนำเสนอไปยังผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องเช่น คณะกรรมการประจำห้องสมุด อธิการบดี ที่ประชุมผู้บริหาร และสภามหาวิทยาลัย หากเมื่อวันใดที่ต้องตอบคำถามว่ามีงานอะไรมากน้อยแค่ไหน *สิ่งนี้คือตัวช่วย ส่วนคำตอบสุดท้ายอยู่ที่เนื้อหา/รายละเอียดของแผนงาน/โครงการและการปฏิบัติได้จริง*

เนื่องจากภาระงานของห้องสมุดค่อนข้างจะเป็นงานประจำ เมื่อต้องจัดทำแผนงานในสิ่งที่ตนมีความคุ้นเคยหรือปฏิบัติอยู่เป็นนิจ อาจเกิดความตะขิดตะขวงใจได้ว่า ไม่เห็นน่าจะเขียนเลย โปรดพึงระลึกเสมอว่า เราเขียนเพื่อให้คนอื่นรู้และเข้าใจ เราถ้าเราไม่เขียนใครจะรู้และใครจะเขียนให้เรา ส่วนการเขียนโครงการเป็นการบังคับให้เรามองงานฉีกออกไปจากงานประจำหรือพัฒนางานประจำให้มีรูปแบบที่แตกต่างไปจากเดิม การเขียนแผนงาน/โครงการปฏิบัติงานประจำปีอาจพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ กล่าวคือ

### 1. สาขางานการบริหาร

ในห้องสมุดแบ่งออกเป็นงานอะไรบ้าง แต่ละงานมีภาระงานอะไรบ้าง มีวิธีการปฏิบัติงาน และวัตถุประสงค์อย่างไร เช่น งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดต้องปฏิบัติงานการจัดซื้อ การขอรับบริจาค เป็นต้น

### 2. การเก็บสถิติการปฏิบัติงาน

ใช้อะไรเป็นหน่วยนับ จะเก็บสถิติจากขั้นตอนไหน

\* บรรณารักษ์ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

### 3. โครงการ

นอกเหนือจากงานประจำแล้ว คิดว่าภาระงานที่ได้รับผิดชอบอยู่น่าจะมีโครงการอะไร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรืองานประจำ น่าจะมีการพัฒนาอย่างไร และต้องตอบคำว่า WHO ให้ได้ว่าใครคือกลุ่มเป้าหมายเช่น อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิตศึกษา นักวิจัย บุคคลในชุมชน ใครคือผู้รับผิดชอบ และใครคือวิทยากร WHAT โครงการชื่อเรื่องอะไร เมื่ออ่านแล้วชวนติดตามขนาดไหน WHEN จัดเมื่อใดจึงเหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมาย เช่น เปิดภาคเรียน ระหว่างภาคเรียน ช่วงใกล้สอบ ปิดภาคเรียน WHERE จัดที่ไหนถึงสะดวก มีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกมากน้อยแค่ไหน ค่าใช้จ่ายเป็นอย่างไรและ WHY ทำไมจึงจัดโครงการนี้ เช่น เพื่อผู้ใช้หรือเพื่อบุคลากร

### 4. รูปแบบการนำเสนอ

การกำหนดรูปแบบการนำเสนอมักอยู่ในรูปของตาราง เพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณา และควรจัดทำบทสรุปสำหรับผู้บริหารด้วยก็จะดียิ่ง

5. ระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งแผนงาน/โครงการ แต่ละคนแต่ละงานต่างมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากมาย จึงจำเป็นต้องกำหนดวัน กำหนดส่งแผนงาน/โครงการที่แน่นอน โดยปกติแล้วแผนงาน/โครงการต้องเขียนให้แล้วเสร็จและนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อขอความเห็นชอบก่อนการปฏิบัติงานจริงอย่างน้อย 1 เดือน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ทันที่ตามที่กำหนด

### 6. ผู้รับผิดชอบ

กำหนดผู้รับผิดชอบ ในส่วนเนื้อหาของแผนงาน/โครงการ คงไม่พ้นหัวหน้าฝ่ายภายในห้องสมุด แล้วนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อดูภาพรวมทั้งหมด และพิจารณาให้ความเห็นชอบ

ตัวอย่างแผนการปฏิบัติงานในลักษณะของงานประจำ

แผนการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2545

งานการเงินและบัญชี

ลำดับ	งาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	แผนการดำเนินงาน	ปริมาณงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
1	งานร่าง-โต้ตอบหนังสือ	วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง เป้าหมาย ทำให้มีเอกสารที่ใช้ประกอบในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ ทำให้มีเอกสารที่ใช้ประกอบในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	1. ตรวจสอบเหตุผลความจำเป็นที่ต้องจัดซื้อ-จัดจ้าง 2. ดำเนินการร่างรายละเอียด 3. ตรวจสอบความถูกต้อง	เรื่อง 50	ตลอดปี	

แผนการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2545

งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด

ลำดับ	งาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	แผนการดำเนินงาน	ปริมาณงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
1	งานจัดซื้อหนังสือและสื่อทัศน-วัสดุ	วัตถุประสงค์ เพื่อจัดซื้อหนังสือและสื่อทัศน-วัสดุ ให้บริการแก่ผู้ใช้ เป้าหมาย ทำให้มีหนังสือและสื่อทัศนวัสดุสำหรับบริการแก่ผู้ใช้หอสมุด	1. เสนอรายชื่อหนังสือและสื่อทัศน-วัสดุ ไปยังคณะวิชาที่เกี่ยวข้อง 2. ติดต่อร้านค้า สำนักพิมพ์ หรือตัวแทนจำหน่าย เพื่อขอใบเสนอราคา 3. ดำเนินการสั่งซื้อ	รายการ 1,200	ตลอดปี	

แผนการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2545

งานบริการ

ลำดับ	งาน	วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย	แผนการดำเนินงาน	ปริมาณงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
1	งานยืมหนังสือ	วัตถุประสงค์ ให้บริการยืมหนังสือทุกประเภท เป้าหมาย ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการยืม	1. ตรวจสอบบัตรสมาชิก 2. Scan บาร์โค้ดบัตรสมาชิก 3. ตรวจสอบข้อมูลในระบบกับบัตรสมาชิก 4. Scan บาร์โค้ดที่ตัวเล่ม 5. ประทับวันกำหนดส่งที่ตัวเล่ม	เล่ม 200,000 เล่ม 1,000 เล่ม 1,000	ตลอดปี ตลอดปี ตลอดปี	หนังสือทั่วไป หนังสือสำรอง วิทยานิพนธ์

## ตัวอย่างโครงการ

## โครงการ ประจำปีงบประมาณ 2545

## งานวิชาการและประชาสัมพันธ์

ลำดับ	โครงการ	วัตถุประสงค์	แผนการดำเนินงาน	ลักษณะโครงการ		ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
				ใหม่	ต่อเนื่อง		
1	โครงการสัมมนาเรื่องข้อมูลท้องถิ่นเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน	<b>วัตถุประสงค์</b> 1. เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญ ข้อมูลท้องถิ่น ที่จะนำไปสู่การวางแผนในการพัฒนา 2. เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความคิดเห็นที่จะช่วยให้เกิดแนวคิดในการดำเนินงานข้อมูลท้องถิ่น 3. เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัย ให้มีบทบาทในการบริการวิชาการแก่ชุมชน	1. กำหนดการสัมมนา 2. เชิญวิทยากร 3. เตรียมเอกสารสถานที่ 4. เชิญผู้เข้าสัมมนา 5. จัดการสัมมนา 6. ประเมินผล 7. รายงานผลต่อมหาวิทยาลัย	/		23-24 พ.ค.2545	งานวิชาการ และประชาสัมพันธ์

## โครงการ ประจำปีงบประมาณ 2545

## งานวิชาการและประชาสัมพันธ์

ลำดับ	โครงการ	วัตถุประสงค์	แผนการดำเนินงาน	ลักษณะโครงการ		ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
				ใหม่	ต่อเนื่อง		
1	โครงการบริการ ข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-NEWS)	<b>วัตถุประสงค์</b> เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการต้องการ และผลงานของหอสมุด	1. เปิดรับสมาชิก 2. หาข้อมูล / ประเด็นการนำเสนอ 3. ส่งข่าวผ่านทาง e-mail 4. ประเมินผล	/		อย่างน้อยปีละ 12 ครั้ง	งานวิชาการ และประชาสัมพันธ์

นอกจากแผนงาน/โครงการปฏิบัติงานประจำปีแล้วทุกสิ้นปีก็จะต้องจัดทำผลการปฏิบัติของปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ให้นำแผนงาน/โครงการ มาพิจารณาเพื่อสรุปออกมาให้ได้ว่าสิ่งที่เขียนไว้ทำได้มากน้อยแค่ไหน โครงการไหนยังไม่ได้ทำ เป็นเพราะเหตุใด ในปีต่อไปจะทำหรือไม่ หรือจะยกเลิกไปเลย โครงการที่ทำอยู่ปีต่อไปสามารถพัฒนาให้เป็นงานประจำได้หรือไม่ หรือเป็นการสิ้นสุดโครงการ

**ตัวอย่างผลการดำเนินงาน**

**รายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2545  
งานพัฒนาการทรัพยากรห้องสมุด**

ลำดับ	งาน	วัตถุประสงค์	แผนการดำเนินงาน	ปริมาณงาน		ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
				แผน	ผล		
1	งานจัดซื้อหนังสือและโสตทัศนวัสดุ	วัตถุประสงค์เพื่อจัดซื้อหนังสือและโสตทัศนวัสดุ ให้บริการแก่ผู้ใช้ เป้าหมาย ทำให้มีหนังสือและโสตทัศนวัสดุ สำหรับบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด	1. เสนอรายชื่อหนังสือและโสตทัศนวัสดุ ไปยังคณะวิชาที่เกี่ยวข้อง 2. ติดต่อร้านค้า สำนักพิมพ์ หรือตัวแทนจำหน่าย เพื่อขอใบเสนอราคา 3. ดำเนินการสั่งซื้อ	1,200	1,000	ตลอดปี	งบประมาณได้รับการจัดสรรน้อยกว่าปีงบประมาณที่ผ่านมาจำนวน 50,000 บาท

การเขียนแผนงาน/โครงการปฏิบัติงานประจำปี และการรายงานผลการปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการในแต่ละปี เป็นการสร้างวัฒนธรรมใหม่ที่ทำให้คิดล่วงหน้าและเป็นการนำเสนอผลงานของห้องสมุดที่เป็นรูปธรรมที่ให้ผู้อื่นเข้าใจได้ นอกจากนี้แล้วงาน/โครงการปฏิบัติงานประจำปี ยังเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา และสามารถนำผลการปฏิบัติงาน ไปทำเอกสารอื่นๆ เช่น รายงานประจำปี และการเขียนรายงานการศึกษาตนเองได้อย่างสะดวกอีกด้วย

๒ ๒ ๒

## แนวคิดการตลาดกับบริการสารสนเทศ

พรธิดา วิเชียรปัญญา\*

การวางแผนด้านการตลาด นับเป็นส่วนสำคัญในการวางแผนโดยรวมของสถาบันบริการสารสนเทศเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยจะเห็นได้จากวงการธุรกิจได้ทุ่มทุนอย่างมากมายในการโฆษณา ทั้งนี้เป็นผลมาจากการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะการลงทุนในปัจจุบันจะมีการวิจัยตลาดก่อนเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจ การตลาดจึงนับเป็นแก่นของความเจริญเติบโตขององค์กรสมัยใหม่ องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องรู้จักนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน โดยเฉพาะสถาบันบริการสารสนเทศซึ่งเป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยไม่หวังผลกำไร ได้เริ่มให้ความสนใจในการนำเอากลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการส่งเสริมการใช้บริการและงานบริการสารสนเทศ วิธีการตลาดจะช่วยให้สถาบันบริการสารสนเทศสามารถจัดการกับทรัพยากร และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด กลยุทธ์การตลาดจะช่วยให้ทราบถึงความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ และนำไปใช้ในการจัดการทรัพยากรเพื่อให้อาจจัดบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างดีที่สุด

### การประยุกต์แนวคิดการตลาดสำหรับศูนย์สารสนเทศ

ในช่วงทศวรรษปี ค.ศ. 1980 เป็นต้นมาความเข้าใจเรื่องการตลาดเริ่มมีการเปลี่ยนแปลง มีการนำแนวคิดการตลาดมาใช้กับองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร ทั้งนี้เนื่องจากสาเหตุ 2 ประการ

1. การบีบคั้นทางการเงินเรื่องค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่างๆ เพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของทรัพยากรสารสนเทศอย่างมหาศาลที่เรียกว่า Information Explosion นอกจากนี้รูปแบบของสารสนเทศก็อยู่ในรูปของสื่อที่หลากหลายที่เรียกว่า มัลติมีเดียและสารสนเทศที่สำคัญคืออยู่ในรูปแบบของดิจิทัล ดังนั้นการปรับเปลี่ยนของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศก็ได้พัฒนาปรับเปลี่ยนไปเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) นอกจากนี้ความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศที่เปลี่ยนไป ผู้ใช้มีความต้องการบริการที่สูงขึ้น ลักษณะของงานบริการเปลี่ยนไปเน้นที่ผู้ใช้บริการ (Customer Oriented) ทำให้ค่าใช้จ่ายของการดำเนินการในการบริการสารสนเทศสูงขึ้น

2. สถาบันต่างๆ ที่นำแนวคิดการตลาดมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานพบว่ามักจะประสบความสำเร็จค่อนข้างมาก

อันที่จริงองค์กรต่างๆ ได้นำแนวคิดทางการตลาดมาใช้แล้ว เช่น การประชาสัมพันธ์ การวิจัยและศึกษาผู้ใช้ การพัฒนาบริการใหม่ๆ การตั้งราคา ซึ่งการนำแนวคิดทางการตลาดมาใช้ยังเป็นไปในลักษณะของการตั้งรับ (Passive) มากกว่าจะเป็นแบบเชิงรุก (Active) ซึ่งการดำเนินการตลาดแบบตั้งรับ (Passive Marketing) ทำให้การให้บริการผู้ใช้เป็นไปอย่างเฉื่อยชา ไม่มีการจูงใจลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้เกิดความกระตือรือร้น หรือกระตุ้นให้เกิดความต้องการที่จะมาใช้บริการสารสนเทศ ซึ่งส่งผลให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร อีกทั้งทำให้ขาดการยอมรับจากผู้ใช้และผู้สนับสนุนทางการเงินอีกด้วย

\* อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

ปัจจุบันห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องรับภาระทางการเงินที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำบริการเชิงรุก (Active Marketing) จะทำให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สารสนเทศและบริการใหม่ๆ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการให้บริการ มีการแสวงหาลูกค้าใหม่ๆ มีการพัฒนาและฝึกฝนบุคลากรเพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพที่สามารถแข่งขันได้ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอีกด้วย

การนำแนวคิดการตลาดมาใช้เริ่มแรกอาจจะไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงต้องสร้างความเชื่อถือ และศรัทธากับผู้ใช้โดยวิธีการต่างๆ ซึ่งเรียกว่า วิธีการทางการตลาด เมื่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้นำแนวคิดทางการตลาดมาใช้ในระยะเวลาหนึ่งก็จะเกิดประสบการณ์ และความมั่นใจมากขึ้น เนื่องจากมีความชำนาญและเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

**การเปลี่ยนแปลงแนวคิดทางการตลาด**

การนำแนวคิดทางการตลาดมาใช้ในงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ผู้ทำการตลาดควรมีความเข้าใจถึงแนวคิดการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดการประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด แนวคิดทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 1 ดังนี้

**ตารางที่ 1 แนวคิดการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป**

แนวคิดเดิม	แนวคิดใหม่
1. การตลาดของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เริ่มขึ้นพร้อมกับการก่อตั้งการตลาดขององค์กร	1. การตลาดของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เริ่มพร้อมกับการตกลงใจของผู้บริหาร (Director) การตลาดทั้งภายในและภายนอกองค์กรจะประสบความสำเร็จและล้มเหลวหากเริ่มต้นไม่ดี และข้อควรระวังคือการสร้างกิจกรรมใหม่ๆ ในองค์กรแบบเดิม การให้คนเก่าๆ ยอมรับแนวคิดใหม่เป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะระบบอาวุโส และวัฒนธรรมขององค์กร
2. การตลาดของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศคือการปลูกให้ผู้ใช้มีความตื่นตัวต่อความต้องการ	2. การตลาดของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ คือการปรับปรุงบริการและกิจกรรมสำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้ และการปรับปรุงความต้องการของผู้ใช้ ในอดีตผู้ให้บริการมักเน้นตลาดเป้าหมายที่กลุ่มปัญญาชน เน้นการใช้เครื่องมือ

แนวคิดเดิม	แนวคิดใหม่
	อุปกรณ์ แทนที่จะเน้นการใช้วิธีการแสวงหาสารสนเทศ
3. การตลาดของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจะทำได้ดีโดยบรรณารักษ์มืออาชีพ เพราะทำความเข้าใจกับผู้ใช้ได้ง่าย	3. การตลาดของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ต้องใช้นักการตลาดมืออาชีพ เพราะนักการตลาดเข้าใจเทคนิค วิธีการในการแสวงหาความต้องการของผู้ใช้ และสามารถสนองตอบความต้องการได้ตรง
4. ปรัชญาเดิมของห้องสมุดคือ การบริการผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน	4. ปรัชญาใหม่ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศคือต้องจัดลำดับความสำคัญของการบริการผู้ใช้ให้เหมาะสมกับศักยภาพและคุณค่าของผู้ใช้
5. ในทัศนะเดิมห้องสมุดคิดว่าผู้ใช้จะไม่ชอบให้ไปตรวจสอบความต้องการของเขา	5. ในทัศนะใหม่นั้นผู้ใช้จะยินดีในการเข้าร่วมโครงการบริการใหม่ๆ ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
6. ความสำเร็จของการตลาดจะปรับปรุงโอกาสของห้องสมุด การตลาดจะประสบความสำเร็จ ถ้าห้องสมุดไม่มีปัญหางบประมาณ และวัดด้วยระดับเงินอุดหนุนห้องสมุด	6. ความสำเร็จของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศวัดได้จากการยอมรับของผู้ใช้ในการใช้บริการใหม่ๆ
7. การตลาดของห้องสมุดเกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของห้องสมุด จะเน้นเรื่องความดีงามของห้องสมุดและปิดบังข้อบกพร่องของห้องสมุด	7. การตลาดคือการคาดการณ์ที่จะพัฒนาภาพลักษณ์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในทัศนะของผู้ใช้และผู้อุดหนุน ทั้งยังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องกับจังหวะการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและเชิงโมโนภาพที่ตระหนักถึงภาพลักษณ์นั้น การตลาดและการประชาสัมพันธ์เป็นการคาดหวังว่าจะสามารถสร้างภาพลักษณ์ตามความต้องการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
8. ในคำจำกัดความเดิมของการจัดงบประมาณ จะวัดผลในเรื่องมนุษยทรัพยากรทางกายภาพและการเงิน ในการกำหนดจำนวนทรัพยากรที่จัดหามาได้ พื้นฐานของความมีเหตุมีผล	8. ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศที่ยึดด้านการตลาด “พื้นฐานความมีเหตุมีผล” นั้นมีความหมายอื่น งบประมาณห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดสรร เพื่อสะท้อนระดับของการทำการตลาด ในการ

แนวคิดเดิม	แนวคิดใหม่
หมายถึงประวัติที่ผ่านมาและอยู่ในอำนาจของผู้บริหาร	กำหนด การแบ่งและการควบคุมทรัพยากรที่สนองต่อความต้องการของผู้ใช้
9. เมืองประมาณไม่เพียงพอนักสารสนเทศ มักเชื่อว่าไม่มีประโยชน์และหมดหวังที่จะคิดถึงในแง่ของโครงการด้านการตลาดและสถานภาพทางอาชีพที่ไม่ตัดเทียมกันเป็นข้อจำกัดในการดำเนินงานด้านการตลาดของห้องสมุด	9. สถานภาพทางอาชีพที่ไม่ตัดเทียมกันเป็นความจริงที่ต้องแก้ไขอย่างมีเหตุผลและใช้การตลาดที่ยืดการค้นหาและแสวงหาการสนับสนุนจากผู้ใช้กลุ่มใหม่ๆ
10. สภาพการเงินทำให้โครงการรูกทางการตลาดเป็นสิ่งสุดเอื้อมสำหรับห้องสมุด	10. โครงการทางการตลาดที่สร้างสรรค์เป็นหนทางที่จะปลดปล่อยความสิ้นหวังทางการเงิน

**ประเด็นการพิจารณาของการสร้างความพึงพอใจเพื่อนำไปสู่การประสบความสำเร็จของหน่วยงานการให้บริการสารสนเทศ**

นอกจากจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปแล้ว ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ยังจะต้องทราบถึงแนวคิดของการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสารสนเทศ ซึ่งการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จควรคำนึงถึงประเด็นต่างๆ รวมทั้งข้อดี และข้อจำกัดของประเด็นดังกล่าวดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 2 ประเด็นการพิจารณาเพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ**

ประเด็น	ข้อดี	ข้อจำกัด
1. การมีคุณภาพที่เหนือกว่า	การมีคุณภาพไม่ดี ลูกค้าอาจได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ	1. คุณภาพมีความหมายกว้าง การกล่าวอ้างถึงคุณภาพโดยไม่มีเจตนาหรือการอธิบายให้ชัดเจน ก็อาจจะไม่มี ความหมายเช่นกัน 2. คนไม่สามารถบอกถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพียงดูด้วยตาเท่านั้น

ประเด็น	ข้อดี	ข้อจำกัด
		<p>และบางคนอาจแยกไม่ได้เนื่องจากมองจากรูปลักษณ์ภายนอกดูเหมือนกัน</p> <p>3. บางธุรกิจเน้นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากเกินไป แต่กลุ่มลูกค้าอาจจะมีน้อยขายที่ยังหารคุณภาพมากๆ เช่นนั้น</p>
2. บริการที่เหนือกว่า	ทุกคนต้องการบริการที่ดี	ลูกค้านิยมการบริการที่ดีแตกต่างกัน
3. ราคาที่ต่ำกว่า	ของลูกค้าจึงชอบซื้อ	<p>1. การตั้งราคาถูกทำให้ธุรกิจใหม่ๆ เข้ามาแข่งขันได้ทุกเมื่อ</p> <p>2. ราคาถูกลูกค้าอาจจะมองว่าไม่มีคุณภาพ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อไม่ใช่อยู่ที่ราคาเพียงอย่างเดียว</p>
4. การมีส่วนแบ่งตลาดสูง	ผู้นำตลาดที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงมักจะทำเงินมากกว่าคู่แข่งที่มีส่วนแบ่งตลาดน้อยกว่า เพราะธุรกิจได้ประโยชน์จากขนาดของการผลิต/ตราสินค้าที่ลูกค้าจำได้มาก/ชื่อเสียงมาก	แต่ไม่เสมอไปเพราะธุรกิจใหญ่ๆ หลายรายอัตรากำไรต่ำกว่าธุรกิจเล็กๆ
5. การปรับตัวให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า	มีลูกค้า / ผู้ใช้ที่มีความต้องการให้ผู้ขาย / ผู้ให้บริการปรับผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสนองความต้องการของตน	การตอบสนองความต้องการอาจจะก่อให้เกิดการลงทุนที่สูงเกินไปจนไม่สามารถสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้
6. การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ / บริการอย่างต่อเนื่อง	การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ / บริการถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่าเสมอ กับองค์กร	แต่ผลิตภัณฑ์ / บริการบางตัวปรับปรุงจนถึงที่สุดแล้วและการปรับปรุงครั้งต่อไป ก็อาจจะไม่มีความหมายแล้ว

ประเด็น	ข้อดี	ข้อจำกัด
7. การคิดนวัตกรรม / บริการใหม่ๆ	การสร้างผลิตภัณฑ์ / บริการใหม่ๆ มักสร้างผลกำไร	แต่ผลิตภัณฑ์ / บริการใหม่ๆ ก็ใช้ว่าจะประสบความสำเร็จเสมอไป
8. การเข้าสู่ตลาด / ผู้ใช้บริการที่มีอัตราเติบโตสูง	จะสร้างผลกำไรอย่างรวดเร็ว แต่มีน้อยรายเท่านั้นที่ประสบความสำเร็จ	ตลาด / ผู้ใช้บริการที่มีการเติบโตเร็ว ทำให้ต้องลงทุนอย่างหนักเพื่อรักษาความเป็นผู้นำและความทันสมัยอยู่เสมอ
9. การตอบสนองที่เกินความคาดหวังของลูกค้า	ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จคือสามารถตอบสนองเกินความคาดหวังของลูกค้า	ลูกค้า / ผู้ใช้บริการจะเพิ่มความคาดหวังสูงขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองและยุ่งยาก

ดังนั้นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบรรณารักษ์ หรือผู้ที่ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ จะต้องคำนึงถึงและพิจารณาอย่างรอบคอบก็โดยการตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจตลาด/ผู้ใช้บริการสารสนเทศดังต่อไปนี้

1. เราจะมองหาและเลือกส่วนตลาด / กลุ่มผู้ใช้บริการที่เหมาะสมได้อย่างไร
2. เราจะทำให้บริการของเราแตกต่างจากคู่แข่งชั้นได้อย่างไร
3. ปัจจัยหลักที่สามารถทำให้หน่วยงานของเราเติบโตมีอะไรบ้าง
4. เราจะให้ผู้ใช้บริการมีความภักดีในบริการของหน่วยงานของเราได้อย่างไร

คำถามดังกล่าว จะทำให้เราสามารถให้บริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพตามพื้นฐานของความแข็งแกร่งและโอกาสที่เรามี ซึ่งมีผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจจนเกิด เป็นความภักดีในบริการที่เราเสนอได้ สิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการให้บริการโดย นำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการจะต้องมีทักษะที่ดีต่องานการตลาด เพราะทักษะที่ดีจะส่งผลต่อระบบความคิดซึ่งมีผลอย่างมากต่อพฤติกรรม หรือการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการด้วย ดังนั้นคุณสมบัติที่ดีของผู้ปฏิบัติงานควรมีดังนี้

1. เป็นผู้ที่มองการณ์ไกล และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
2. ต้องเป็นผู้ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับเป็นหลัก
3. มีความเข้าใจ และรับผิดชอบในบริการที่ทำเป็นอย่างดี
4. ต้องมีความสามารถในการนิยามได้เป็นอย่างดีว่าใครเป็นลูกค้า กลุ่มเป้าหมายหรือผู้ใช้บริการ และจะแบ่งส่วนตลาดเหล่านั้นได้อย่างไร
5. ต้องมีความเข้าใจถึงวัฒนธรรมของหลักและวัฒนธรรมรองของกลุ่มคนที่ให้บริการเป็นอย่างดี

6. ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ หรือแสวงหาความรู้ทางการตลาดใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งเข้าใจถึงเงื่อนไข กลไกทางการตลาด และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตลาดด้วย
7. ควรเป็นผู้ที่มีความมานะ บากบั่นมุ่งมั่น และว่องไวในการแก้ปัญหาต่างๆ
8. มีความเข้าใจและมองเห็นถึงความเสี่ยงของงานที่ทำ

### แนวโน้มของแนวคิดทางการตลาด

แนวคิดทางการตลาดมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและมีความรวดเร็วมากเนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร นอกจากนี้การตลาดยังสร้างความท้าทายใหม่ๆ ที่องค์กรต้องหาคำตอบให้ได้ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องปกติทางการตลาดที่จะมีผู้เสนอแนวคิด เทคนิควิธีการทางการตลาดใหม่ๆ อยู่เสมอ แนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจคือ การกล่าวถึงแนวโน้มทางการตลาดซึ่งห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

1. การตลาดที่เน้นคุณภาพ คุณค่าและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงพยายามที่จะเพิ่มคุณภาพของสินค้าและบริการให้มากขึ้น
2. การตลาดที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งแต่เดิมเน้นการขาย ผู้ซื้อและผู้ขายไม่รู้จักและไม่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อการสร้างลูกค้าถาวร องค์กรจึงมีการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าทั้งทางด้านภูมิหลังทางประชากร รสนิยม อุปนิสัยการซื้อ ระดับการตอบรับ และกลวิธีทางการตลาดแบบต่างๆ ที่ลูกค้ามีการตอบสนอง
3. การตลาดที่เน้นการบริหารกระบวนการทางธุรกิจโดยประสานงานกันในทุกๆ หน่วยธุรกิจเพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าร่วมกัน
4. การตลาดที่เน้นระดับโลก องค์กรต่างต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่นของประเทศนั้นๆ
5. การตลาดที่เน้นการสร้างพันธมิตรและเครือข่ายทางธุรกิจ
6. การตลาดที่เน้นตลาดชายตรงและบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะการพัฒนา ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภค โสมเพจเปรียบเสมือนหน้าร้านที่สามารถขายสินค้าหรือให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่สนใจว่าผู้บริโภคจะอยู่ในส่วนใดของโลก
7. การตลาดที่เน้นตลาดการบริการมากขึ้น เช่น บริษัทที่ปรึกษา ตัวแทนในการดำเนินธุรกิจ การประกันภัย ฯลฯ เป็นต้น
8. การตลาดที่เน้นการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจแบบเดิมที่มีความเสี่ยงสูงกว่า และผลิตภัณฑ์ / บริการมีวงจรชีวิตที่สั้นกว่าและเทคโนโลยีที่นำมาใช้อาจล้าสมัยเร็ว
9. การตลาดที่เน้นจริยธรรมมากขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคต้องการความซื่อสัตย์มากกว่าผู้มากอบโกยในระยะสั้น

จากสภาพแนวโน้มต่างๆ ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศสามารถนำแนวคิดดังกล่าว มาปรับใช้ได้โดยต้องทำการศึกษาผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ให้ถือว่า การศึกษาผู้ใช้เป็นเรื่องสำคัญ และต้องกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ในขณะเดียวกันก็ต้องมีการปรับปรุงแบบการให้บริการเป็นแบบเชิงรุก (Proactive) ไม่ควรรอให้ผู้ใช้เดินเข้ามาหา ก่อนจึงทำการให้บริการ แต่ควรเดินหน้าเข้าไปหาโดยมีข้อมูลของความ ต้องการของลูกค้าอยู่ในมือ อีกทั้งต้องมีการสร้างเครือข่ายเฉพาะกิจมากขึ้นเพื่อขยายหรือเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการ ที่สำคัญคือพยายามประยุกต์ใช้บริการที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต อาทิ การสร้างกระดานข่าว (Web Board) การสนทนา (Chat) การติดต่อขอใช้บริการสารสนเทศ ออนไลน์ (Contact Us) เป็นต้น เข้ามาขยายขอบเขต ของงานให้บริการสารสนเทศของหน่วยงาน

ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านปัจจัยภายในหน่วยงาน อันได้แก่ งบประมาณ จำนวนบุคลากร การปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานของหน่วยงาน ต้นสังกัด การมีระบบการประกันคุณภาพ ฯลฯ หรือปัจจัยภายนอกหน่วยงาน อาทิ การเปลี่ยนแปลงของระบบสังคม เศรษฐกิจ หรือคุณลักษณะของ ประชากร ฯลฯ ผู้ที่ทำหน้าที่ ให้บริการสารสนเทศจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น เพราะแนวคิดสมัยใหม่ที่เน้นลูกค้า หรือผู้ บริโภคเป็นใหญ่ (Customer Oriented) ซึ่งแนวคิดดังกล่าว ก็ได้แตกต่างไปจากปรัชญา ทางวิชาชีพสารสนเทศเท่าใดนักที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้ เพียงแต่ว่าอยู่ที่แนวทางในการปฏิบัติ เท่านั้น คงจะไม่ทันต่อการแข่งขันแล้ว ถ้าหากเรายังคงปฏิบัติงานในแนวทางเดิมๆ การนำ แนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้คาดว่าจะ เป็นแนวทางที่ดีที่จะทำให้เรามองเห็นภาพของ การให้บริการที่ชัดเจนขึ้น ที่สำคัญคือ การได้รับการตอบสนอง (Feedback) จากผู้ใช้ ซึ่งจะ ประเมินการให้บริการของเราได้ ผลที่ได้รับก็คาดว่าหน่วยงานที่ให้บริการต่างๆ จะสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและแตกต่างกันออกไปได้

**บรรณานุกรม**

Carroll, Daniel. "Library Marketing : Old and New Truths " **Wilson Library Bulletin**. 57,3 (November 1982) : 212-216.

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา การตลาดผลิตภัณฑ์และบริการทางสารสนเทศ. สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

พรทิพย์ สัมปตตะวนิช. การตลาดเพื่อสังคม. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

ฟิลิป คอตเลอร์. การตลาดสำหรับนักปฏิบัติ. แปลจาก **How to Create : Win and Dominate Markets**. แปลโดย สายฟ้า พลวายุ. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทพิมพ์ดี, 2542.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

## บริการอ้างอิงสมัยใหม่ (Digital Reference)

อังสนา ธงไชย

นับแต่มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารระบบ WWW ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในปี ค.ศ. 1991 งานห้องสมุดได้รับเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในงานบริการต่างๆ เพื่อสามารถเอื้ออำนวยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูล จากทางไกลและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา เช่น การให้บริการค้นออนไลน์ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำหรือบอกรับเป็นสมาชิกรวมทั้งการบริการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ งานบริการตอบคำถามก็เป็นงานบริการหนึ่งที่ได้ปรับปรุงแบบการให้บริการเช่นกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานจัดการบริการตอบคำถาม ทั้งนี้บริการที่เกิดขึ้นไม่ได้มีวัตถุประสงค์ปรับเข้ามทดแทนการบริการแบบเดิม แต่เป็นการเพิ่มรูปแบบการบริการให้ หลากหลายขึ้น เพื่อสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะจัดบริการตอบคำถามทั้งรูปแบบเดิมและมีบริการแบบใหม่เป็นบริการเสริม ข้อสำคัญ คือห้องสมุดสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง สามารถนำส่งข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพสูงผ่านระบบเครือข่ายแก่ผู้ใช้ห้องสมุดโดยไม่จำกัดระยะเวลาและสถานที่ และเปิดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงจากทางไกล

### รูปแบบของการจัดบริการ DIGITAL REFERENCE

1. **บริการ e-mail** บริการตอบคำถามทางอีเมล เป็นบริการแรกที่เกิดขึ้นสำหรับบริการรูปแบบใหม่ นับแต่ยังไม่มีระบบ WWW โดยมีการจัดบริการผ่านระบบ PINE ซึ่งสร้างขึ้นโดยมหาวิทยาลัยวอชิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา การบริการอีเมล เป็นบริการที่ผู้ใช้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อถามคำถามและบรรณารักษ์จะจัดหาข้อมูลแก่ผู้ใช้ โดยการตอบกลับผ่านไปยังทางอีเมล โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมายตามความเหมาะสม บริการแบบนี้จะเป็นการส่งสัญญาณแบบทางเดียว ไม่สามารถโต้ตอบกันได้ การจัดการบริการทางอีเมล เป็นบริการที่เหมาะสมสำหรับการบริการตอบคำถามสั้นๆ (ready reference) ที่สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงที่มีในห้องสมุดตอบได้ เช่น ห้องสมุดมีหนังสือที่รูปภาพเกี่ยวกับการแต่งกายของหญิงในสมัยอยุธยาหรือไม่ นามสกุล เชื้อเจ็ดตน มีความสำคัญอย่างไร หรือคำถามเกี่ยวกับที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ วันเดือน ปีเกิด เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากหากเป็นคำถามที่มีความต้องการเฉพาะเจาะจง การที่บรรณารักษ์จะสามารถตอบให้ตรงต่อความต้องการเป็นเรื่องลำบากเพราะผู้ถามส่วนใหญ่มักจะเขียนคำถามที่สั้นๆมาและไม่ได้อธิบายความต้องการอย่างละเอียด ในขณะที่การตอบคำถามที่เฉพาะเจาะจงนั้น ต้องอาศัยการสัมภาษณ์และพูดคุยกับผู้ขอบริการจึงจะสามารถให้บริการที่ตรงต่อความต้องการได้ แต่เนื่องจากผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่สามารถทราบว่าการถามที่ตามมาเป็นปัญหา จึงพบว่าลักษณะคำถามที่พบจากการเปิดให้บริการจะเป็นคำถามที่เฉพาะเจาะจงส่วนหนึ่งอย่างไรก็ตามวิธีการที่แนะนำคือให้บรรณารักษ์ตอบกลับไปในครั้งแรกและให้ทั้งท้ายแจ้งให้ติดต่อกลับมาเมื่อต้องการเพิ่มเติม

2. บริการ Webform สืบเนื่องจากข้อจำกัดการให้บริการอีเมลที่บรรณารักษ์ไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับคำถามบางคำถามเนื่องจากไม่มีข้อมูลเพียงพอ จึงสร้างแบบฟอร์มสำหรับให้ผู้ใช้กรอกข้อมูลโดยจัดบริการผ่านเว็บเพจห้องสมุด ลักษณะของ webform จะเป็นแบบฟอร์มอย่างสั้นๆสำหรับให้ผู้ใช้กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับคำถามหรือข้อมูลที่ตนเองต้องการตามที่กำหนดในแบบฟอร์ม ซึ่งต่างจากบริการอีเมลที่เปิดโอกาสให้ถามแบบใดก็ได้ ส่วนการตอบคำถามกลับไปยังผู้ใช้อาจจะใช้ อีเมล, โทรศัพท์, โทรสาร หรือจดหมายฯ การสร้างแบบฟอร์มมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการตอบคำถาม คำถามแทนการสัมภาษณ์เพื่อที่บรรณารักษ์สามารถใช้เป็นแนวทางในการตอบคำถาม และสามารถบริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้ส่วนใหญ่ ของข้อมูลที่กำหนดให้ผู้ใช้กรอกคือ ที่อยู่เพื่อติดต่อกลับ สถานภาพของผู้ถาม เช่น นักศึกษา อาจารย์ วัตถุประสงค์ที่ต้องการนำไปใช้ เช่น รายงาน เขียนบทความ รูปแบบเอกสารที่ด้ยงการ ระยะเวลาที่ต้องการคำตอบ รูปแบบที่ต้องการให้ติดต่อกลับไป เช่น โทรสาร อีเมล<sup>1</sup>

ตัวอย่าง Webform มหาวิทยาลัยจอร์เจียสหรัฐอเมริกา (<http://www.libs.uga.edu/hargrett/resources/rfquest.html>)

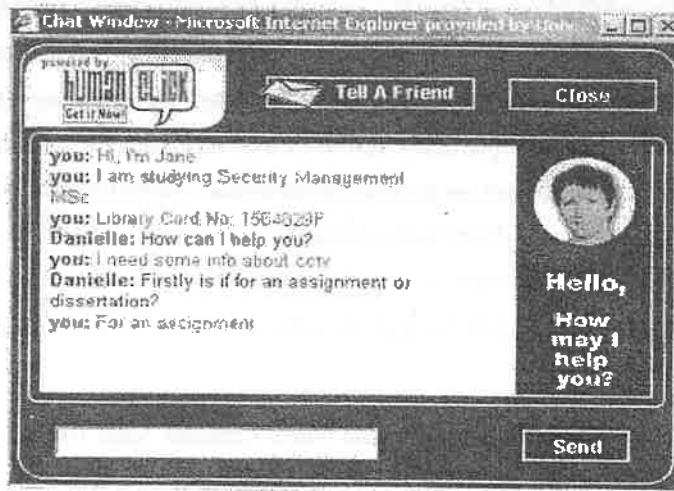
<b>Researcher Information:</b>			
Name:	<input type="text"/>		
Address:	<input type="text"/>		
City:	<input type="text"/>	State:	<input type="text"/>
Zip:	<input type="text"/>		
Telephone Number:	<input type="text"/>		
Email Address:	<input type="text"/>		
Academic Institution:	<input type="checkbox"/> UGA <input type="checkbox"/> Other <input type="text"/>		
<b>Status:</b>			
<input checked="" type="radio"/> Faculty / Staff			
<input type="radio"/> Graduate Student			
<input type="radio"/> Undergraduate Student			
<input type="radio"/> Independent Researcher			
<b>Purpose(s): (Check all that apply)</b>			
<input type="checkbox"/> Class paper <input type="checkbox"/> Article			
<input type="checkbox"/> M.A. thesis <input type="checkbox"/> Family genealogy			
<input type="checkbox"/> Ph.D. dissertation <input type="checkbox"/> Local history			
<input type="checkbox"/> Book <input type="checkbox"/> Pictorial history			
<input type="checkbox"/> Other (please specify): <input type="text"/>			
<b>Types of material needed: (Check all appropriate items)</b>			
<input type="checkbox"/> Manuscripts <input type="checkbox"/> Broadside			
<input type="checkbox"/> Books <input type="checkbox"/> Photographs			
<input type="checkbox"/> Images <input type="checkbox"/> Newspapers			
<input type="checkbox"/> Maps <input type="checkbox"/> Other (please specify): <input type="text"/>			

<sup>1</sup> แนวทางการจัดบริการอีเมลคู่มือที่ [http://www.usg.edu/galileo/comm/crm/crm\\_questions.html](http://www.usg.edu/galileo/comm/crm/crm_questions.html)

**ข้อแตกต่างระหว่าง การบริการ e-mail และ Web Form คือ**

- บริการ e-mail ต้องมี e-mail address ที่จะให้ผู้ใช้ที่ต้องการถามคำถามส่ง มาที่ e-mail ในขณะที่ web form จะมีแบบฟอร์มพิเศษเพื่อให้ผู้ใช้กรอกข้อความและส่ง ผู้ใช้ที่มี e-mail account จะสามารถ ใช้บริการนี้ได้
- การส่ง e-mail ไม่จำเป็นต้องเข้าไปที่ web แต่ web form ผู้ใช้จะต้องเข้าไปที่ เว็บไซต์ของห้องสมุด จึงจะสามารถเข้าไปกรอกแบบฟอร์มได้ ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องทราบ เว็บไซต์ของห้องสมุด

**3. บริการ Chat** การบริการChat เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้โปรแกรม สำหรับพิมพ์คำถามได้ตอบกับบรรณารักษ์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตการใช้โปรแกรม Chat จะต้องเข้าใช้ผ่านเว็บเพจที่ห้องสมุดจัดบริการ ผู้ใช้และบรรณารักษ์สามารถสื่อสารโต้ตอบผ่าน หน้าจอคอมพิวเตอร์ และสามารถดำเนินการหาข้อมูลให้ในขณะนั้นพร้อมกับตอบกลับให้กับผู้ใช้ได้ทันที(Real time) บริการตอบคำถามแบบ Chat ทำให้ผู้ใช้และบรรณารักษ์สามารถแลกเปลี่ยนความเห็นกันด้วยข้อความ เป็นบริการที่ค่อนข้างรวดเร็วกว่าการใช้เว็บฟอร์ม ซึ่งมีข้อ จำกัดคือผู้ใช้จะกรอกข้อความได้เฉพาะสิ่งที่บรรณารักษ์กำหนดไว้เท่านั้น การบริการลักษณะนี้ บรรณารักษ์สามารถซักถามเกี่ยวกับ คำถามหรือข้อมูลนั้นๆจากผู้ใช้ได้อย่างละเอียด เหมือนกับ ผู้ใช้มาใช้บริการที่โต๊ะคำถาม ในปัจจุบันมีโปรแกรมมากมายที่สร้างขึ้นมาสำหรับใช้ในการจัด บริการChat ของห้องสมุดทั้งที่ให้ใช้ฟรี และ ขาย เช่น HumanClick, AOL Instant Messenger, Egain, LivePerson , และ LSSI เป็นต้น<sup>2</sup>



**ข้อดีของบริการ chat**

- ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบรรณารักษ์ได้ทันที
- ช่วยจัดปัญหาของบรรณารักษ์และผู้ใช้บริการในการฟังที่อาจไม่ชัดเจน
- ผู้ใช้สามารถทราบถึงคำถามและคำตอบที่เกิดขึ้นทั้งหมดระหว่างการสนทนา

<sup>2</sup> รายชื่อห้องสมุดที่จัดให้บริการ Chat ดูที่ <http://pages.prodigy.net/tab01/chatlibrarytypes.htm>

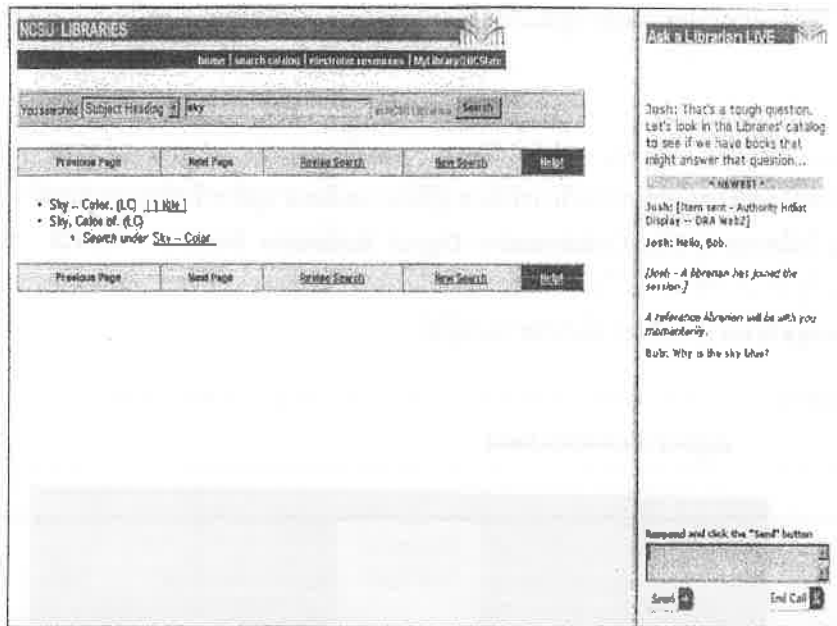
- ทำให้ผู้ใช้ที่มีปัญหาในการได้ยินและการพูดที่ไม่ชัดเจน สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกขึ้น
- จัดปัญหาสำหรับชาวต่างชาติที่อาจมีปัญหาในการออกเสียงในการพูด

#### ข้อเสียของบริการ chat

- การใช้บริการมีเวลาเพียงเล็กน้อยที่จะต้องพิมพ์ข้อความโต้ตอบกันและการโต้ตอบไม่สามารถเขียนคำอธิบายยาวได้
- ในการสัมภาษณ์ต้องใช้เวลาจำกัด
- การพิมพ์โต้ตอบที่ยังไม่สามารถทดแทนได้ดีเท่าการพูด
- ผู้ใช้ไม่มีความอดทนกับการพยายามช่วยเหลือเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพของบรรณารักษ์ และผู้ใช้จะยุติการติดต่อก่อนในขณะที่บรรณารักษ์ค้นหาคำตอบให้ได้
- ปัญหา ผู้ใช้สะกดคำผิด
- บรรณารักษ์บางคนรู้สึกที่ไม่สะดวกในการให้บริการทางออนไลน์
- ไม่สามารถแสดงข้อมูล เช่น ซีดี (เช่น การซีเลขน้ในหนังสือ) เอาข้อมูลมาให้ดูเหมือนกับอยู่ที่โต๊ะบริการ

3. บริการ **Web Contact Centers** เป็นบริการที่ให้บริการในรูปแบบ Chat แต่โปรแกรมจะมีส่วนเสริมคือบรรณารักษ์สามารถทราบแหล่งที่มาของผู้ใช้ลักษณะการใช้เบราว์เซอร์และหน้าต่างที่กำลังเปิดอยู่ สามารถควบคุมหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้และแลกเปลี่ยนแสดงข้อมูลที่ใช้ต้องการ (Co-Browsing) นอกจากนี้ยังสามารถจัดส่งหน้าเว็บเพจ (Web-Pushing) หรือข้อเท็จจริงที่ค้นได้ผ่านเบราว์เซอร์ของผู้ใช้บริการได้ขณะที่ให้บริการ ในปัจจุบันมีการพัฒนาที่เอื้อให้ใช้บรรณารักษ์สามารถพูดคุย (Voice over IP) กับผู้ใช้ได้ แต่ก็ยังมีปัญหาคือผู้ใช้ส่วนใหญ่จะไม่มีโปรแกรม (Voice receiver) ที่สามารถโต้ตอบกลับมาได้ การจัดบริการ Web contact center เดิมได้ถูกผลิตขึ้นมา เพื่อตอบสนองความต้องการของการค้าออนไลน์ ที่ต้องการให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อความโต้ตอบกันเพื่อสร้างความสะดวกในการติดต่อ สำหรับงานบริการตอบคำถามห้องสมุดได้มีการพัฒนาโปรแกรมเฉพาะเพื่อใช้ในการบริการ เช่น โปรแกรม LSSI Virtual, LivePerson, ConveySystem, LiveAssistant, LiveHelper (ฟรี)

**ตัวอย่าง** บริการ *Virtual reference* ของ *North Carolina State University*  
 ด้านซ้ายเป็นหน้าจอแสดงการค้นบรรณานุกรมห้องสมุดโดยบรรณารักษ์  
 ด้านขวาเป็นกรอบสนทนา



**คุณสมบัติและลักษณะการใช้งานของโปรแกรม คือ**

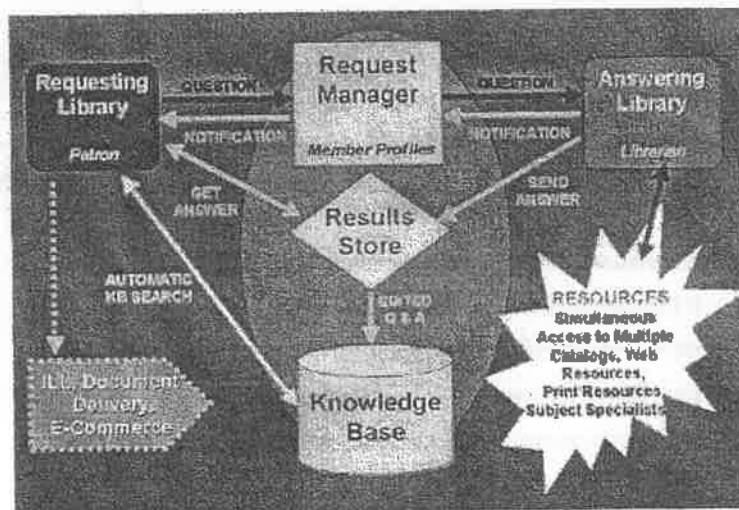
- ทราบที่อยู่ของอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้
- ทราบเบราว์เซอร์ที่ผู้ใช้ใช้อยู่ขณะถาม
- มองเห็นหน้าเว็บเพจที่ผู้ใช้งานกำลังใช้อยู่ในขณะนั้น
- สามารถส่งเว็บเพจที่ถูกเปิดขึ้นไปยังหน้าจอผู้ใช้ได้
- ขยายแบบฟอร์มให้ใหญ่ขึ้นและส่งไปยังหน้าจอผู้ใช้ได้
- สามารถส่งบันทึกการสนทนาและข้อมูลที่ได้ให้บริการไปยังปลายทางสนทนาทางอีเมลล์ได้
- สามารถโอนสายไปให้บรรณารักษ์แหล่งอื่นเพื่อขอความช่วยเหลือได้
- สามารถรู้ว่าผู้ใช้รอคิวอยู่เท่าไรและรอคิวนานเท่าไร
- สามารถติดต่อผู้ใช้นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้

**4. บริการความร่วมมือระหว่างห้องสมุด (Collaborative Networks)**

ลักษณะการบริการแบบนี้ เป็นลักษณะที่บรรณารักษ์อ้างอิงของห้องสมุด 2 คน หรือมากกว่า ร่วมมือกันให้บริการ ผู้ใช้สามารถแสดงความต้องการข้อมูลไปยังห้องสมุดใดก็ได้ โดยบรรณารักษ์จะจัดการหาทางเลือกให้เข้าไปใช้บริการห้องสมุด หรือบรรณารักษ์ที่สามารถให้บริการตอบคำถามให้กับผู้ใช้ได้ดีและเหมาะสมที่สุด ห้องสมุดที่ร่วมมือกันนั้นๆ ก็จะได้รับคำถามที่ตนเองมีความถนัด ข้อดีก็คือผู้ใช้ได้รับการบริการจากบรรณารักษ์ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ถามอย่างแท้จริง และจะทำให้สามารถตอบได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ใช้ที่อยู่ในรัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ต้องการที่จะเชื่อมต่อกับระบบห้องสมุดตอนเวลาตี3เพื่อจะเข้าไปใช้บริการก็สามารถที่จะทำได้โดยทั้งที่ห้องสมุดปิดให้บริการ แต่จะมีโปรแกรมเชื่อมโยงไปยังห้องสมุดอื่นที่ยังเปิดบริการอยู่ หรือสมาชิกห้องสมุดในประเทศไทยก็สามารถเข้าไปใช้บริการ chat reference หรือ Web Contact Centersกับ

สมาชิกห้องสมุดประเทศสหรัฐอเมริกาได้ ความร่วมมือที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง และ 7 วัน สามารถเกิดขึ้นได้โดยอาศัยความแตกต่างด้านเวลาให้เป็นประโยชน์สำหรับการจัดการบริการ ปัจจุบันมีการสร้างโปรแกรมที่เอื้ออำนวยในการคัดเลือกบรรณารักษ์ที่เหมาะสมให้บริการ และห้องสมุดที่สามารถตอบคำถาม ที่ตามมาเพื่อให้ผู้ใช้สามารถได้รับการบริการที่ดีจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญสำหรับคำถามแต่ละด้านได้ด้วย เช่น ในโครงการ The Collaborative Digital Reference Service - CDRS ของห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน ได้จัดทำโปรแกรม Request Manager ทำหน้าที่เชื่อมโยงและเลือกห้องสมุดที่เหมาะสมในการให้บริการแก่ผู้ใช้

ตัวอย่าง รูปแบบการทำงานของโครงการ CDRS <http://www.loc.gov/rr/digiref/howdoes.html>



ความคิดเกี่ยวกับความร่วมมือในการให้บริการตอบคำถาม สืบเนื่องมาจากความพร้อมด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะพัฒนาการ visual conference ที่เอื้ออำนวยให้สามารถจัดการบริการได้นอกเหนือจากที่มีให้บริการในห้องสมุดแล้ว ซึ่งนอกเหนือจากการให้บริการฟรีในห้องสมุดในปัจจุบัน ยังมีการบริการตอบคำถามเชิงพาณิชย์เกิดขึ้น เป็นลักษณะการค้าสารสนเทศที่ให้บริการตอบคำถามสำหรับผู้ที่ต้องการโดยมีการคิดค่าบริการ เช่น บริการ Ask Jeeves<sup>1</sup> และ WebHelp.com ซึ่งให้บริการตอบคำถามโดยค้นหาจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่ามีผู้ใช้บริการ AskJeeves ถึง 20 ล้านคำถาม และ Webhelp.com มีผู้เข้ามาใช้บริการ 5 ล้านคำถามในแต่ละวัน แต่จากการตรวจสอบโดยบรรณารักษ์พบว่า บริการเชิงพาณิชย์เหล่านี้ไม่สามารถที่จะตอบคำถามได้ดีเท่าห้องสมุด และห้องสมุดควรจัดรูปแบบ การบริการแบบนี้ให้แก่ผู้ใช้เนื่องจากบรรณารักษ์จะมีประสบการณ์และมีความสามารถที่ดีกว่า โดยกลุ่มความร่วมมือในระบบเครือข่ายของห้องสมุดในคลิฟฟอร์ดเนียเหนือ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทดลองส่งคำถามทดสอบบริการอย่างไม่เป็นทางการซึ่งเป็นคำถามธรรมดาซึ่งบรรณารักษ์อ้างอิงสามารถตอบในการให้บริการ

<sup>1</sup> <http://www.askjeeves.com>

ตอบคำถามเป็นประจำ ไปยัง Ask Jeeves ทั้งหมด 12 คำถาม ผลปรากฏว่า Ask Jeeves ไม่สามารถตอบคำถามทั้ง 12 คำถามได้

ตัวอย่างบริการร่วมมือในการตอบคำถาม เช่น โครงการ 24/7 Reference Project<sup>1</sup> ของ Metropolitan Cooperative Library System (MCLS) จัดการดำเนิน งานโดย California State Library เกิดจากความร่วมมือของบรรณารักษ์ห้องสมุด 31 แห่ง ใน ลอสแอนเจลิส และออเรนจ์เคานตี ประเทศสหรัฐอเมริกา โครงการ The Collaborative Digital Reference Service (CDRS)<sup>2</sup> โดยหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน และห้องสมุดกว่า 100 แห่งที่เป็นสมาชิกทั่วโลก และโครงการ InfoPoint service ของมหาวิทยาลัยมิเนโซต้า ประเทศสหรัฐอเมริกาที่จัดให้ห้องสมุดที่อยู่ในระบบด้วยกัน 30 แห่งให้บริการร่วมกัน<sup>3</sup>

การจัดบริการตอบคำถามในห้องสมุดปัจจุบันถึงแม้ว่าเทคโนโลยีจะช่วยให้ห้องสมุด สามารถสร้างบริการที่เสริมคุณค่าให้แก่ผู้ใช้ ในลักษณะที่หลากหลายขึ้น แต่รูปแบบการให้ บริการตอบคำถามแบบเดิมก็ยังคงอยู่ห้องสมุดยังคงจัดให้มีบริการตอบคำถามทั้งที่โต๊ะบริการ โทรทัศน์ หรือโทรสาร สำหรับบริการ digital reference จะเป็นบริการที่จัดเสริมเพื่อเปิด โอกาสการเข้าถึงในการบริการได้หลากหลายรูปแบบโดยไม่ จำกัดสถานที่และเวลา จากการ สสำรวจในประเทศสหรัฐอเมริกาโดย Carol Tenopir พบว่าปัจจุบัน ห้องสมุด 99 % จัดให้มี บริการ e-mail และ 29 % จัดให้มีบริการ Web Contact Centers นอกจากนี้ยังพบว่า เมื่อห้องสมุดเปิดให้บริการ digital reference แล้ว ห้องสมุดกว่า 84 % พบว่ามีผู้เข้ามาใช้ บริการที่โต๊ะลดลงโดยเปลี่ยนมาใช้บริการ digital reference มากขึ้น และปริมาณการเข้า มาใช้ก็เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อย่างไรก็ตามในห้องสมุดทั่วไปผู้ใช้ยังมาใช้บริการที่โต๊ะบริการมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับรูปแบบการ บริการแบบใหม่ สำหรับในประเทศไทยยังพบว่ามีการจัด บริการ digital reference น้อย จากการสำรวจห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นของรัฐ พบว่า มีเพียงไม่กี่แห่งที่เปิดให้บริการ digital reference เช่น พบว่า มีห้องสมุดที่ให้บริการตอบทาง e-mail ที่หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เท่านั้น



<sup>1</sup> ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่

[www.247ref.org](http://www.247ref.org) และ [www.mcls.org](http://www.mcls.org)

<sup>2</sup> ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่

<http://www.loc.gov/rr/digiref/howdoes.html>

<sup>3</sup> ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่

Web request form: <http://infopoint.lib.umn.edu/>

E-mail: [infopoint@tc.umn.edu](mailto:infopoint@tc.umn.edu)

Frequently Asked Questions Database: <http://faq.lib.umn.edu>

## เอกสารอ้างอิง

- Blank, Phil. Live On Line Reference from the World Wide Web. Retrieved December 14, 2001. from the World Wide Web <http://www.lib.duke.edu/reference/liveonlineref.htm>
- Francoeur, Stephen. Digital Reference. (2001) **The Teaching Librarians**. Retrieved December 14, 2001. from the World Wide Web <http://pages.prodigy.net/tab01/digref.htm>
- Koyama, Janice. Reference services in a digital age: An LC Institute 2001. (2001). Retrived December 11, 2001, from the World Wide Web <http://lcweb.loc.gov/lr/digiref/koyama.htm>
- Kresh, Diane Nester. Offering High Quality Reference Service on the Web. (June, 2000) **D-Lib Magazine**. 6:6 Retrived September 5, 2001. From the World Wide Web <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>
- Lipow, Anne G. Serving **The remote user: reference service in the digital environment**. (2000). Retrieved December 11, 2001, from the World Wide Web <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm>
- McClennen, Michael and Memmott, Patricia. Roles in Digital Reference. **Information Technology and Libraries**, (September 2001). Retrived December 10, 2001, from the World Wide Web [http://www.lita.org/ital/2003\\_mcclelland.html](http://www.lita.org/ital/2003_mcclelland.html)
- Tenopir, Carol. Virtual reference services in a real world. (Jul 2001) **Library Journal**, 126:12,38-40. Retrieved November 11, 2000, from the World Wide Web <http://www.lita.org/ital/ital2003.html>
- Wendy Diamond, Barbara Pease. Digital reference: a case study of question types in an academic library. (2001) **Reference Services Review**. 29:3, 210-219.

## บริการรับ-ส่งเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา\*

เนื้อหาในบทความนี้ เป็นการเล่าสู่กันฟังถึง สิ่งที่ได้ใช้ ได้รู้จัก และได้รับประสบการณ์จากการ ทำงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จึงไม่เป็นวิชาการ หรือ มีเนื้อหาลึกซึ้งในสิ่งที่จะกล่าวถึงต่อไป

โดยทั่วไปแล้ว บริการหนึ่งที่ห้องสมุดจัด ให้มีขึ้นเพื่อบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดในยุคที่มีสารสนเทศ มากมายมหาศาลจนไม่มีห้องสมุดหรือแหล่งสาร- นิเทศใดสามารถจัดหามาให้บริการแก่ผู้ใช้ ได้ครบ ถ้วน แม้ว่าจะมีเงินทุนหรือได้รับงบประมาณมาก เพียงใดก็ตาม คือบริการยืมระหว่างห้องสมุด ซึ่ง นอกจากจะมีบริการให้ยืมตัวเล่มจริงแล้ว บริการ สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่รวมอยู่ในบริการนี้ด้วยก็คือ บริการสำเนาเอกสาร ซึ่งนับวันจะมีปริมาณการใช้ บริการมากขึ้น ทั้งด้วยเหตุผลที่กล่าวแล้ว คือ เรื่อง ของจำนวนสารสนเทศที่มีมากรวมไปถึงเรื่องของภาวะ เศรษฐกิจที่ทำให้หลายๆ ห้องสมุดต้องถูกจำกัดงบประมาณในการจัดซื้อและเรื่องของนโยบายที่เน้น การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

การให้บริการสำเนาเอกสารนั้นมีมานาน แล้วแต่สิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในส่วนของบริการ นี้ก็คือ รูปแบบหรือวิธีการส่งสำเนาเอกสาร ระหว่าง ผู้ขอใช้และผู้ให้บริการแต่เดิมวิธีการที่ใช้กันคือ การ ส่งคำขอและส่งสำเนาเอกสารที่มีผู้ต้องการให้ทาง ไปรษณีย์ หรือหากเป็นเรื่องเร่งด่วนและมีปริมาณ ของสำเนาเอกสารไม่มากนักก็จะใช้การส่งทางโทร- สาร หรือแม้แต่การส่งคำขอทางโทรศัพท์แล้วส่ง คำขอที่เป็นลายลักษณ์อักษรตามมาก็มีในกรณีของ ห้องสมุดที่มีการขอใช้และให้บริการกันเป็นประจำ แต่ในปัจจุบันนอกจากวิธีการดังกล่าวแล้ว ยังมีอีก ทางเลือกหนึ่งที่ห้องสมุดหลายแห่งนำมาใช้ในการให้ บริการก็คือการส่งคำขอใช้บริการสำเนาเอกสารและ

การส่งสำเนาเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง ถือได้ว่ารวดเร็วและประหยัด

การให้บริการสำเนาเอกสารด้วยระบบอิเล็ก- ทรอนิกส์ที่กล่าวถึงนี้เป็นบริการที่ใช้ประโยชน์ จากส่วนเล็กๆ ส่วนหนึ่งของอินเทอร์เน็ต อันเป็น เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและ ใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน ในที่นี้จะแบ่งการ ให้บริการโดยผ่านเครือข่ายนี้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

- การให้บริการโดยผ่านทาง e-mail ที่ใช้กันตามปกติ
- การใช้ซอฟต์แวร์ที่จัดทำขึ้นเพื่อการ ส่ง-รับสำเนาเอกสารโดยเฉพาะ

### การให้บริการโดยผ่านทาง e-mail ที่ใช้กันตามปกติ

บริการสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุดที่หอ- สมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ ดำเนินการ อยู่ในขณะนี้กว่า 80 % ของคำขอใช้บริการที่ได้รับ จากห้องสมุดต่างๆ เป็นคำขอที่ส่งมาทาง E-mail ไม่ว่าจะเป็นจากห้องสมุดในส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค จากคำขอใช้บริการที่ได้รับและที่หอสมุดกลาง จุฬาฯ ส่งไปขอใช้บริการยังห้องสมุดต่าง ๆ จากกล่าว ได้เป็นเรื่องๆ ดังนี้

#### รูปแบบคำขอใช้บริการ

เมื่อแรกที่มีการบริการสำเนาเอกสาร โดย ส่งคำขอมาทาง e-mail นั้น ห้องสมุดต่างๆ ที่ใช้ บริการจะส่งมาในรูปของจดหมายติดต่อดังตามปกติ ต่อมาหลายแห่งได้พัฒนาขึ้นโดยการจัดทำเป็น template ซึ่งมีรูปแบบคล้ายแบบฟอร์มการยืม

\* บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการจ่ายรับ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระหว่างห้องสมุดของสมาคมห้องสมุด หรือแบบ-ฟอร์ม การยืมระหว่างห้องสมุดที่ห้องสมุดนั้นๆ ใช้ อยู่เป็นประจำทั้งนี้ในการขอใช้บริการผู้ใช้ต้องติดต่อ โดยตรงกับบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ระหว่างห้องสมุดและบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบนั้นจะ ส่ง e-mail คำขอมายังบรรณารักษ์ห้องสมุดเจ้าของ เอกสาร ส่วนการจัดส่ง ผู้ขอใช้บริการจะระบุมาใน คำขอว่าให้ จัดส่งแบบใด คืออาจเป็นไปรษณีย์ อีเมล หรือ EMS ก็ได้ ไม่จำเป็นต้องส่งสำเนา เอกสารในรูปแบบของไฟล์ข้อมูลเสมอไป

ในขณะนี้ห้องสมุดบางแห่ง เช่น สำนักหอ-สมุด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดทำแบบฟอร์ม การขอสำเนาระหว่างห้องสมุดขึ้นบนเว็บไซต์ของ ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลในแบบ ฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวส่งถึงบรรณารักษ์ผู้รับ- ผิดชอบเพื่อตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ กรอกมา และส่งต่อบรรณารักษ์ห้องสมุดเจ้าของ เอกสาร แต่ทั้งนี้เนื่องจากการบริการในรูปแบบ ดังกล่าว ผู้ใช้ไม่ได้พบหรือทำความเข้าใจใดๆ กับ บรรณารักษ์ผู้ให้บริการโดยตรงทางห้องสมุดจึงต้อง มีวิธีที่จะจัดการกรณีผู้ใช้ขอสำเนาเอกสารแล้วไม่มา รับ ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับผู้รับผิดชอบใน ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

#### ข้อดีของการส่งคำขอใช้บริการสำเนา เอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนของการส่งคำขอใช้บริการสำเนา เอกสารมาทาง e-mail มีข้อดีว่าการส่งคำขอมา ทางไปรษณีย์ตามปกติหรือทางโทรสารที่เห็น ได้ชัด คือ

- ความรวดเร็วในการติดต่อ และได้ตอบ ซึ่งกันและกันระหว่างห้องสมุดผู้ร่วม บริการ เช่น ในกรณีที่ไม่สามารถให้ บริการได้เนื่องจากเหตุขัดข้องใดๆก็ตาม ผู้ขอใช้บริการจะได้รับทราบจากผู้ให้ บริการอย่างรวดเร็ว และหาหนทาง อื่นๆ เพื่อดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการต่อไป หรือในกรณีที่ห้องสมุด ผู้ให้บริการมีข้อข้องใจเกี่ยวกับความ

ต้องการของผู้ใช้ก็สามารถสอบถามและ ได้คำตอบอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องเสีย เวลา รอคอยคำตอบเป็นเวลานานอันจะทำให้ การบริการล่าช้าโดยไม่สมควร

- ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อกับห้องสมุด ในส่วนภูมิภาค ซึ่งจะประหยัดในเรื่องค่า โทรศัพท์หรือค่าโทรสารทางไกล
- การติดต่อระหว่างห้องสมุดผู้ร่วมบริการ จะติดต่อในวัน/ช่วงเวลาใดก็ได้ ไม่ว่าจะ อยู่ในช่วงของวัน/เวลาทำการหรือไม่

#### ข้อเสีย-ปัญหาของการส่งคำขอใช้บริการ สำเนาเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสียหรือปัญหาที่ได้พบจากการรับและ การตอบกลับคำขอใช้บริการสำเนาเอกสารขอที่ส่ง มาทาง e-mail คือ

- e-mail ที่ส่งมาบางฉบับมีไวรัส
- ไม่สามารถอ่าน e-mail ที่ส่งมาได้ ต้อง มีการแจ้ง-ตอบกลับกันหลายครั้ง และ บางครั้งติดต่อไม่ได้
- ไม่ได้รับ e-mail ที่ส่งมา หรือแจ้งกลับ ไป โดยผู้ส่งไม่ทราบว่าปลายทางไม่ ได้รับ เนื่องจาก e-mail ที่ส่งไปนั้น ไม่ได้ถูกตีกลับ ทำให้มีการทวงถามถึง คำขอที่ส่งมาและไม่ได้รับบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาดังกล่าวนี้ก็มิเป็น ส่วนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนคำขอที่ได้รับและให้ บริการ

#### การส่งสำเนาเอกสารเป็นไฟล์

ในกรณีที่ผู้ใช้ระบุมาในคำขอว่าให้ส่งสำเนา เอกสารในรูปของไฟล์กลับไปทาง e-mail ก็ จะ ดำเนินการให้ตามความต้องการ

ในการจัดทำสำเนาเอกสารในรูปของไฟล์จะ ใช้วิธีการสแกน ซึ่งในการสแกนนั้นหากเอกสาร ต้นฉบับไม่หนามาก เช่น เป็นบทความจากวารสาร ต่างๆ สามารถสแกนจากเอกสารต้นฉบับได้เลย แต่ กรณีที่เอกสารต้นฉบับหนามาก หรือพิจารณาแล้ว เห็นว่า หากสแกนจากต้นฉบับ ผลที่ได้จะมีคุณภาพ

ไม่เท่าที่ควรต้องนำต้นฉบับนั้นไปถ่ายสำเนาเฉพาะหน้าที่ต้องการทำสำเนา ก่อน แล้วจึงนำมาสแกนอีกครั้งหนึ่ง

ไฟล์ที่สแกนเพื่อให้บริการนี้ มีทั้งในรูปของ text และ graphic ซึ่งแน่นอนว่าขนาดของไฟล์ย่อมเล็กใหญ่ไม่เท่ากัน แต่เนื่องจากไฟล์ที่ทอสมุดกลาง จุฬาฯ ให้บริการนั้นมีขนาดไม่ใหญ่นัก จึงไม่มีปัญหาในการส่ง เพราะหากไฟล์ใหญ่มาก อาจต้องมีการตัดหรือ compress ไฟล์ให้เล็กลง ในกรณีเช่นนี้ห้องสมุดผู้รับจะต้องมีหน่วย ความในเนื้อหาของ e-mail เพียงพอ และมีโปรแกรมที่สามารถรองรับไฟล์ในลักษณะนี้ได้

หลังจากที่ได้จัดเตรียม/จัดทำไฟล์สำเนาเอกสารเรียบร้อยแล้วบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบจะส่ง e-mail แจ้งค่าใช้จ่ายพร้อมทั้ง attach ไฟล์ ดังกล่าวส่งไปให้บรรณารักษ์ห้องสมุดผู้ขอใช้บริการ ซึ่งจะติดต่อแจ้งผู้ใช้ให้มารับและจัดการเรื่องค่าใช้จ่ายต่อไป

ในการให้บริการส่งสำเนาเอกสารด้วยวิธีดังกล่าวนี้ทอสมุดกลาง จุฬาฯ และห้องสมุดที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน มักมีการจำกัดจำนวนหน้าของสำเนาเอกสารด้วย เช่น ทอสมุดกลาง จุฬาฯ กำหนดว่าไม่เกิน 20 หน้า และจะแจ้งค่าใช้จ่ายไปพร้อมกับสำเนาเอกสารที่จัดส่ง ไปให้

#### การเก็บหลักฐานและสถิติ

สำหรับการให้บริการสำเนาเอกสารโดยการส่งคำขอใช้บริการมาทาง e-mail แล้วส่งสำเนาเอกสารกลับให้แก่ผู้ขอใช้บริการไม่ว่าจะเป็นรูปของสำเนาเอกสารตามปกติ หรือในรูปของไฟล์นั้น ทอสมุดกลาง จุฬาฯ ยังคงใช้วิธีการเก็บหลักฐานและสถิติเป็นหลักฐานเอกสาร โดยการพิมพ์คำขอที่ส่งทาง e-mail นั้นมาใช้ในการดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ นับตั้งแต่การตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรม การหาตัวเอกสารที่ต้องการ และการแนบเรื่องเพื่อดำเนินงานทางด้านการเงิน มีการบันทึกลงในสมุดบันทึกการให้และขอใช้บริการ และมีเก็บสถิติเป็นรายเดือน

#### การให้บริการรับ-ส่งสำเนาเอกสารด้วยซอฟต์แวร์สำหรับการรับ-ส่งเอกสารโดยตรง

เนื่องจากบริการสำเนาเอกสารขยายตัวขึ้นเป็นอันมากดังนั้นจึงได้มีการจัดทำซอฟต์แวร์สำหรับการรับ-ส่งเอกสารโดยเฉพาะ และได้มีห้องสมุดในต่างประเทศเป็นจำนวนมากที่ใช้ซอฟต์แวร์ดังกล่าว

ซอฟต์แวร์สำหรับการรับ-ส่งสำเนาเอกสารที่รู้จักกันดีและใช้กันอย่างแพร่หลายอันหนึ่ง ได้แก่ Ariel ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ของ The Research Library Group (RLG) ที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการรับ-ส่งสำเนาเอกสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นวิธีการอันรวดเร็ว และได้รับเอกสารที่มีคุณภาพสูง

Ariel นี้อาจเรียกได้ว่าเป็นระบบที่ครบวงจรระบบหนึ่ง เนื่องจากมีทั้งการสแกน การส่ง-รับไฟล์ ข้อมูลทั้งในรูปของ text และ graphic การพิมพ์ผลรวมทั้งสามารถเก็บข้อมูลในการทำงาน การแสดงสถานะของการดำเนินงาน และยังสามารถเรียกข้อมูลที่ใช้งานแล้วมาใช้งานใหม่ได้อีกด้วย ในการให้บริการด้วย Ariel นั้น ห้องสมุดผู้ร่วมให้บริการอาจใช้ Ariel ทั้งคู่ หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งใช้ก็ได้ ในกรณีที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้ใช้ Ariel จะส่งไปยัง e-mail account ของห้องสมุดคู่บริการที่มี MIME-compliant e-mail และ multipage TIFF viewer

การที่ Ariel เป็นระบบที่ครบวงจรดังกล่าว การใช้ซอฟต์แวร์นี้จึงต้องมีอุปกรณ์ที่จำเป็นนอกเหนือไปจาก network และคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออยู่กับ network คือ scanner ซึ่งต้อง install ให้ใช้ได้ภายใต้ Window 95 หรือ Window 98 หรือ Window NT และ printer

กรณีที่ห้องสมุดปลายทางใช้ Ariel เช่นเดียวกัน เมื่อส่งไฟล์เสร็จเรียบร้อยแล้วผู้รับจะสามารถพิมพ์ผลได้ทันที โดยเฉพาะในกรณีที่กำหนดให้มีการ check mail ระบบจะ check mail ทุกๆ เวลาที่กำหนด และมีการกำหนดให้พิมพ์อัตโนมัติ เมื่อมี mail เข้ามา แต่ในกรณีนี้จะต้องเปิดเครื่องไว้ตลอดเวลา หากไม่ต้องการเปิดเครื่องไว้ตลอดเวลา อาจใช้วิธีให้ส่งไฟล์นั้นไปเก็บไว้ใน mailbox และเปิดดูเป็นครั้งคราวได้

ขณะนี้ Ariel ได้พัฒนามาถึง version 3.0 ซึ่งมีข้อแตกต่างจาก version เดิม (version 2.2) ที่เห็นได้ชัดคือสามารถสแกนภาพสีได้ และสามารถ set ให้ระบบไม่พิมพ์อัตโนมัติกรณีไฟล์ เป็นภาพสีได้

ในกรณีที่ห้องสมุดปลายทางมิได้ใช้โปรแกรม Ariel ไฟล์ที่ส่งไปจาก Ariel จะเข้าไปสู่ mailbox ของเจ้าของ e-mail account ที่ส่งไปให้ผู้รับสามารถเรียกอ่านและพิมพ์ได้โดยจะต้อง FTP ก่อนแล้วดำเนินการต่อไปตามปกติ

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ ได้เริ่มใช้ Ariel ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2543 โดยใช้กับงานบริการสำเนาเอกสารในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของฝ่ายบริการจ่าย-รับและบริการระหว่างห้องสมุด และในการขอสำเนาเอกสารจากต่างประเทศของฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ

#### ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ในเรื่องของค่าใช้จ่ายของบริการสำเนาเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น ขณะนี้ทบวงมหาวิทยาลัยได้ออกประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเรื่องของการส่งสำเนาเอกสารทางระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- เอกสารข้อความ หน้าละ 10 บาท
- เอกสารมีภาพประกอบขาว-ดำ หน้าละ 20 บาท
- เอกสารมีภาพประกอบสี หน้าละ 30 บาท

ส่วนการค่าบริการสำเนาเอกสารจากต่างประเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะแตกต่างกันไปตามแต่แหล่งข้อมูล หรือหากผ่านตัวกลางซึ่งได้แก่บริษัทที่ให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ เช่น Uncover OCLC ฯลฯ จะมีราคาค่าบริการตามที่บริษัทกำหนดและแจ้งให้ทราบ ในกรณีหลังนี้ราคาอาจแตกต่างกันตามความรวดเร็วของการขอใช้บริการด้วย เช่น หากเป็นบริการด่วนภายใน 24 ชั่วโมง ราคาข้อมสูงกว่าการให้บริการตามปกติ แต่ก็ก็เป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ใช้บริการได้มีโอกาสตัดสินใจ

ดังที่กล่าวแล้วว่า บริการสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุดด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เท่าที่ปฏิบัติงานมา จะหนักไปในการส่งคำขอใช้บริการมากกว่าการขอใช้บริการโดยให้ส่งสำเนาเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่คาดว่าจะการขอใช้บริการในกรณีหลังจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

ข้อคิดอันหนึ่งในการให้บริการสำเนาเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ดูจะเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่จริงๆ แล้วมีส่วนสำคัญต่อความเร็ว ในการให้บริการก็คือ ผู้รับผิดชอบจะต้องเปิด mailbox ดูทุกวัน ไม่ว่าจะเป็น e-mail หรือ Ariel มิฉะนั้น จะเกิดความล่าช้าในการให้บริการ โดยไม่สมควร ซึ่งเป็นความล่าช้าที่ระบบใดๆ ก็ไม่สามารถช่วยแก้ไขได้และความรวดเร็วที่ทุก ห้องสมุดต้องการให้เกิดขึ้นในการให้บริการแก่ผู้ใช้ก็จะไม่อาจบรรลุตามความมุ่งหมายได้แม้จะนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ก็ตาม

๕๖ ๕๖ ๕๖

**การเข้าถึงข้อมูลในยุคดิจิทัล**  
**: ประเด็นสำคัญของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับ**  
**Access to Information in the Global Digital Information Age :**  
**Issues for Both Service Providers and Information Users**

จอมขวัญ ผลภาณี (MS, University of Wisconsin, USA)\*

ความจริงที่ว่าข้อมูลมีความหลากหลายและมีปริมาณมหาศาล สามารถหยิบมาใช้งานได้จากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่มากมายแล้วนั้น บริการที่ทั่วถึงและความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์และเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญที่เข้ามาเกี่ยวข้องและมีบทบาทเป็นปัจจัยในการได้มาซึ่งข้อมูลที่เหมาะสม ตรงประเด็น และทันต่อความต้องการการวางแผนเพื่อพัฒนาการบริการข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลจึงเป็นหัวข้อหลักที่ผู้ให้บริการข้อมูล จำเป็นต้องส่งเสริมให้มีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อตอบสนองความต้องการข้อมูลของผู้ใช้บริการซึ่งมีความหลากหลายทั้งในเรื่องของความพร้อมและช่องทางเพื่อเข้าสู่ข้อมูล ไม่ว่าจะด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยี หรือจะเป็นทักษะการค้นคว้าด้วยสื่อชนิดต่างๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มีบทบาทสำคัญต่อความต้องการขยายการบริการข้อมูลเพื่อพัฒนาให้ครอบคลุมทั้งในและนอกสถานที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการส่งเสริมให้การบริการเป็นไปได้อย่างไร้ขอบเขต ทั้งในเรื่องของเวลาและสถานที่ ผู้ใช้ข้อมูลที่อยู่ห่างไกล สามารถเข้าค้นคว้าและใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลจากที่ใดที่หนึ่งได้เสมือนว่าเขามานั่งใช้ข้อมูลด้วยตนเองในสถานที่นั้น ในทำนองเดียวกันนี้เองห้องสมุดเป็นช่องทางสื่อระหว่างผู้ใช้ข้อมูลไปสู่ข้อมูล ดังนั้นจะเห็นได้ว่ามีห้องสมุดจำนวนมากทั้งในประเทศและต่างประเทศมีการเปิดให้ผู้ให้บริการสามารถค้นคว้าได้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งห้องสมุดเองอาจไม่ได้เป็นผู้ที่มีข้อมูลตัวจริงอยู่หากแต่เป็นตัวกลางที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงผู้ใช้ข้อมูล

ไปสู่แหล่งข้อมูลที่จัดหาไว้ให้ ทั้งนี้การสรรหาแหล่งข้อมูลภายนอกจึงเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่มีผลต่อการวางแผนและพัฒนาระบบงานบริการของห้องสมุดโดยรวมอีกด้วย

บริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบริการข้อมูลอ้างอิงทั่วไป การค้นหาทรัพยากรในห้องสมุด เช่น หาดหนังสือในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งสามารถทำได้แม้ว่าผู้ใช้บริการไม่ได้เดินทางมายังห้องสมุดนั้นๆ ในบางที่ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาและอ่านหนังสือทั้งเล่มได้ผ่านทางเครือข่าย ซึ่งหนังสือได้รับการจัดเก็บให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้บริการผ่านระบบเครือข่าย สำหรับหนังสือดิจิทัลนี้ ไม่ได้เป็นเรื่องใหม่แต่อย่างใดมีการพิมพ์นวนิยายและออกจำหน่ายเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) โดยนวนิยายที่ออกขายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการเรื่องแรก เป็นนวนิยายของนักประพันธ์ชื่อดังสตีเฟน คิง เรื่อง Riding the Bullet ซึ่งออกจำหน่ายครั้งแรกเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2543 โดย สตีเฟน คิง กล่าวไว้ว่า "I'm curious to see what sort of response there is and whether or not this is the future." ซึ่งหมายความว่า "ผมอยากรู้อย่างไร และสิ่งนี้จะป็นอนาคตหรือไม่" สำหรับเทคโนโลยีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ยังคงเป็นเรื่องที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เทคโนโลยีข้อมูลดิจิทัลนี้มีบทบาททั้งในเชิงพาณิชย์และในแวดวงการศึกษา ปัจจุบันมีการพัฒนาการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ผู้เรียนสามารถเข้าใช้หนังสือ ตำรา เรียน และเอกสาร

\* หัวหน้าแผนกบริการค้นคว้าและวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ประกอบการสอนต่างๆ ได้ผ่านเครือข่าย ผู้สอนสามารถกำหนดได้ว่าผู้ใดสามารถเข้าใช้หนังสือตำราเรียน และเอกสารประกอบการสอนเหล่านั้น แท้ที่จริงแล้วเทคโนโลยีข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทในทุกกิจกรรมของมนุษย์ เช่น การซื้อขายสินค้าการเรียนการสอนการสำรวจข้อมูลหรือแม้แต่การผ่าตัดผ่านดาวเทียมก็สามารถเป็นไปได้

ถึงแม้ว่าในปัจจุบันเนื่องจากวิทยาการและเทคโนโลยีเหล่านี้กำลังได้รับการพัฒนาเพื่อสนับสนุนให้มนุษย์ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารข้อมูล การจัดเก็บและการใช้ข้อมูล และการสื่อสารข้อมูลโดยมีการจัดการในเรื่องระดับของการเข้าถึงข้อมูลในระดับต่างกันที่ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้ใช้ข้อมูล การจำกัดการเข้าใช้ข้อมูลนี้เป็นการจำกัดโดยผู้ให้บริการซึ่งเป็นการกำหนดให้ผู้ใช้บริการในระดับต่างๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้แตกต่างกัน นับว่าเป็นการกำหนดจาก ต้นทางซึ่งกำหนดโดยผู้ให้บริการข้อมูล ตัวอย่าง หนวียนายของสตีเฟ่น คิง ที่ออกจำหน่ายโดยให้ผู้ที่ต้องการสามารถซื้อและ Download ได้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น จะมีขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ที่ซื้อจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนให้แน่ใจก่อนว่าได้มีการจ่ายเงินแล้วจริง จึงจะสามารถเข้าไปยังขั้นที่จะ Download ข้อมูลได้ ในการกำหนดข้อจำกัดเหล่านี้ มีทั้งผู้ที่ปฏิบัติตามอย่างดีและมีทั้งผู้ที่ทุจริตซึ่งประสงค์จะลักลอบเข้าสู่ข้อมูลระบบความปลอดภัยของข้อมูลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการข้อมูลจำเป็นต้องสรรหาและเตรียมให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์เหล่านี้ได้

ในต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสหรัฐอเมริกาภาครัฐจะมีหน่วยงานเป็นองค์กรเพื่อดูแลเรื่องการควบคุมดูแลกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับแผนและการบริหารการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างเหมาะสมที่สุด เช่น National Institute of Standards and Technology (NIST) อย่างไรก็ตามในประเทศไทยก็มีหน่วยงานในลักษณะเดียวกันนี้อยู่ เพื่อช่วยสร้างนโยบายและมาตรฐานเป็นแนวทางชี้้นำในการ

พัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (สวทช.) หรือ National Electronics and Computer Technology Center (NECTEC)

อย่างไรก็ตาม ในอีกสถานการณ์หนึ่ง มีการจำกัดการเข้าใช้ข้อมูลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ไม่ว่าจะเป็นสภาพความพร้อมทางเทคโนโลยีอุปกรณ์และทักษะสิ่งเหล่านี้เป็นตัวแปรทำให้เกิดการจำกัดระดับการเข้าใช้ข้อมูลที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างผู้คน ความสามารถทักษะและความพร้อมทางเทคโนโลยีนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ควรต้องได้รับการพิจารณา และคำนึงถึงในการวางแผนการให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้ข้อมูลความแตกต่างเหล่านี้เกิดขึ้นได้ตั้งแต่ในระดับที่คนสองคนอยู่ในห้องเดียวกันแต่มีความสามารถแตกต่างกัน ทำให้เข้าถึงหรือค้นหาข้อมูลได้อย่างไม่เท่าเทียมกัน ไปจนถึงระดับประเทศที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความพร้อมทางอุปกรณ์ เทคโนโลยี ระบบเครือข่าย ตลอดจนสิทธิเสรีภาพในการใช้อินเทอร์เน็ตและเข้าถึงข้อมูล ทำให้เกิดเป็นหัวข้อสำคัญในภาษาอังกฤษ ที่ว่า Digital Divide หมายถึงช่องว่างและระดับความแตกต่างในกลุ่มคนเริ่มตั้งแต่กลุ่มที่สามารถใช้และเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างสะดวกลงไปถึงกลุ่มผู้ที่ไม่มีความพร้อมและไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้เลยซึ่งสำหรับสาเหตุของช่องว่างนี้ได้รับการพิจารณาว่าสามารถเกิดขึ้นจากสาเหตุหลากหลายประการ เช่น เศรษฐกิจและสังคม การศึกษาสภาพทางภูมิศาสตร์ ทัศนคติและสภาพร่างกาย

ในปัจจุบัน มีข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับสัดส่วนจำนวนประชากรของประเทศต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต กับประชากรทั้งหมดของประเทศนั้นๆ (ข้อมูลจาก Cullen's Addressing Digital Divide) โดยคิดเป็นร้อยละ พบว่า ประเทศที่มีสัดส่วนประชากรในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสูงที่สุดได้แก่ประเทศสวีเดน คือคิดเป็นร้อยละ 56.36 (พฤศจิกายน 2543) รองลงมาได้แก่ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยคิดเป็นร้อยละ 55.83 (พฤศจิกายน 2543) ประเทศที่มีสัดส่วนประชากรที่สามารถเข้าใช้อินเทอร์เน็ต

ต่ำสุดได้แก่บังกลาเทศซึ่งมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 0.02 (กรกฎาคม 2543) สำหรับประเทศไทย มีสัดส่วนประชากรเพียง 1.65 (มีนาคม 2543) ประเทศจีน มีสัดส่วนประชากรคิดเป็นร้อยละ 1.34 (กรกฎาคม 2543) และประเทศเวียดนาม มีสัดส่วนประชากรคิดเป็นร้อยละ 0.13 (กรกฎาคม 2543) ข้อมูลเหล่านี้อาจเปลี่ยนแปลงอย่างมากในบางประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น ประเทศไทย ประเทศจีน และประเทศเวียดนามที่ทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมมือกันส่งเสริมให้ประชากรสนใจและสามารถพัฒนาทักษะและความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องก่อให้เกิดความตื่นตัวในการใช้ประโยชน์จากระบบการสื่อสารและข้อมูลเป็นต้น อย่างไรก็ตามการคาดหมายว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในทวีปเอเชียจะมีปริมาณเป็นสัดส่วนร้อยละ 25 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกภายในปี พ.ศ. 2546

โดยสรุปแล้ว จะเห็นได้ว่าการจะจัดให้มีบริการรูปแบบใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริการ มีปัจจัยเกี่ยวข้องหลายประการที่จำเป็นต้องนำมาพิจารณาในการ

ให้วางแผนเพื่อการพัฒนาในเรื่องของการให้บริการข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก่อนที่จะมุ่งไปสู่ทิศทางที่เน้นเฉพาะเรื่องของข้อมูลในยุคดิจิตอลแล้วนั้น ควรพิจารณาเรื่องของความพร้อมและทิศทางการพัฒนาตามนโยบายที่มีหลักการและเหตุผล ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมของผู้บริการข้อมูลและความพร้อมของผู้ใช้ข้อมูล อีกทั้งเรื่องของการจัดให้มีข้อมูลสำหรับให้บริการผ่านสื่อที่หลากหลายอย่างเพียงพอ มีทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ไปจนถึงสื่อออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต แม้ว่าในปัจจุบัน โลกกำลังมุ่งหน้าไปยังยุคข้อมูลในรูปแบบดิจิตอลนั้นไม่ได้หมายความว่าเราทั้งหลายละทิ้งสื่อข้อมูลในรูปแบบเก่า เนื่องจากผู้ใช้ข้อมูลมีหลากหลายและเรื่องช่องว่างในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดิจิตอลยังเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่มีทางหาข้อสิ้นสุด แต่กลับกลายเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรข้อมูลและเทคโนโลยีในยุคดิจิตอล



### อ้างอิง / References

- ลำปาง แม่ณมาตย์ (2543). สภาพปัจจุบันของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของภาควิชา  
บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ในประเทศไทย. **บรรณารักษศาสตร์  
และสารนิเทศศาสตร์ มข.**, 18(3), 1-24.
- Boone, Morell D. (2001). Steering the cybrary into the twenty-first century: Who  
is the leader? **Library Hi Tech**, 19(3), 286-289.
- Cullen, Rowena. (2001). Addressing the digital divide. **Online Information  
Review**, 25(5), 311-320.
- Galbreath, Jeremy. (2001). The E-Book: Technological promise for learning.  
**Educational Technology**, 41(4), 54-56.
- Mayfield, Kendra. (2000). E-Books King: Stephen the first. **Wired**. [OnlineJournal]  
URL <http://www.wired.com/news/culture/0,1284,34940,00.html>
- Tenopir, Carol and Lisa A. Ennis. (2001). Reference service in the new  
millenium. **Online**, 25 (4), 40-52.

## นัดพบกันที่... Reference Desk

เบญจจา รุ่งเรืองศิลป์\*

เมื่อต้นปีที่แล้ว... ผู้เขียนมีความประทับใจในการไปเยือนห้องสมุดประเทศเพื่อนบ้าน ด้วยจิตใจในภูมิทัศน์และบรรยากาศของการศึกษาค้นคว้า ซึ่งจำได้ไม่ลืมเลยว่าเคาน์เตอร์ บริการตอบคำถามนั้นใหญ่โตมากโดดเด่นอยู่บริเวณห้องโถงของอาคารเด่นชัด สะดุดตา ตู้นั่งสมัย และน่าเชิญชวนเข้าไปใช้บริการกับบรรณารักษ์ที่ทำทางเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม ซึ่งไม่แน่ใจว่าเพราะเราเป็นผู้มาเยือนในวันนั้นหรือไม่?... แต่เราก็ได้รับเอกสารแนะนำห้องสมุดและบริการต่างๆ เต็มแพ้ม พร้อมด้วยความรู้สึที่ดีมาเต็มหัวใจและมีมุมมองของการเป็นบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามมาเส้าสู่กันฟังกับเพื่อนร่วมงานมากมาย ณ วันนี้ มุมมองเหล่านั้นมีการแปรเปลี่ยน ก้าวหน้า ก้าวไกลไปกับเทคโนโลยี บนโลกอินเทอร์เน็ต จึงขอแสดงความคิดเห็นมาสักครั้ง ซึ่งอาจไม่ใช่เรื่องใหม่ล่าสุด แต่ก็ก็เป็นเรื่องใกล้ตัวมากที่ผู้ปฏิบัติงานบางท่าน บางห้องสมุดน่าจะแสดงความคิดเห็นร่วมกันได้

### จาก Reference Desk

เราคงคุ้นเคยกันดีกับบทบาทงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุด ศูนย์ข้อมูลและสถาบันบริการสารสนเทศต่างๆ ที่มีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ประจำที่ Reference Desk ทำหน้าที่ในการช่วยหาข้อมูลต่างๆ แนะนำการใช้ห้องสมุด การสืบค้นข่าวสาร การรวบรวมบรรณานุกรม เป็นต้น ซึ่งเป็นการให้บริการโดยตรง (Direct Service) ในขณะเดียวกันกระบวนการในงานบริการตอบคำถามอื่นๆ เช่น การจัดเตรียมสถานที่บริการ การคัดเลือกและจัดหาหนังสืออ้างอิง กิจกรรมประชาสัมพันธ์การบริการ ตลอดจนการประสานงานภายในหน่วยงาน/แหล่งข้อมูลภายนอก

ล้วนเป็นงานที่อยู่เบื้องหลังที่มีความสำคัญยิ่ง และกล่าวได้ว่าเป็นการบริการในทางอ้อม (Indirect Service) นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ฝากความหวังในการเรียกใช้ข้อมูลไว้กับการ Ask a Librarian จึงทำให้เกิดคำถามแก่ห้องสมุดต่างๆ ที่มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าว่าห้องสมุดมีความพร้อมเพียงใดกับงานนี้

1. สถานที่และทรัพยากรสารสนเทศเหมาะสม เพียงพอน้อยเพียงใด
2. บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ประจำงานบริการตอบคำถาม มีคุณสมบัติและความรอบรู้มากน้อยเพียงใด
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินงาน เช่น โต๊ะทำงาน โทรศัพท์ เครื่องใช้สำนักงาน มากน้อยเพียงใด

ซึ่งห้องสมุดต่างๆ คงได้รับคำตอบจากคำถามเหล่านี้ในเกณฑ์ที่ว่าเหมาะสมเพียงพอแล้ว เนื่องด้วยรูปของการบริการในยุคเต็มๆ มีความคล้อยคลึงกัน ทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ ลักษณะคำถาม ภาพลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนช่องทางติดต่อสื่อสาร ดังนี้

#### ■ ทรัพยากรสารสนเทศ :

มีหนังสืออ้างอิงสำคัญ ครบถ้วน ได้แก่ พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือรายปี อักษรานุกรมชีวประวัติ นามานุกรม หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสือคู่มือบรรณานุกรม ตระกูลต่างๆ มีเครื่องมือช่วยค้นหา เช่น บัตรรายการ บัตรตราชนี ฐานข้อมูลทางบรรณานุกรม เป็นต้น

#### ■ ลักษณะคำถาม :

- คำถามโดยตรงหรือต้องการคำแนะนำ ใคร อะไร ที่ไหน อย่างไร

\* บรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- คำถามที่ต้องการข้อเท็จจริงที่สามารถค้นคว้าได้จากทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการภายในห้องสมุดของตน
- คำถามที่ต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อนำไปเขียนรายงาน ทำวิจัย โดยต้องการข้อมูลที่กว้างมากขึ้น
- คำถามที่ต้องอาศัยการค้นคว้าการวิเคราะห์ จากเอกสารหรือแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เป็นคำถามลึกซึ้ง และต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหาคำตอบ

#### ■ ภาพลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงาน:

- รอบรู้ในการใช้หนังสืออ้างอิง มีความเข้าใจในระบบการจัดเก็บและบริการทรัพยากรสารสนเทศของหน่วยงาน
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- มีใจรักในงานบริการ
- มีความสามารถวิเคราะห์ลักษณะปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- มีความอดทนในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

#### ■ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร:

- คำถามที่มีผู้มาสอบถามด้วยตนเอง
- คำถามที่ถามมาทางโทรศัพท์
- คำถามที่ถามมาทางไปรษณีย์ โดยวิธีเขียนจดหมาย
- คำถามที่ถามมาทางโทรสาร

ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานที่มีบุคลิกภาพดี ตอบคำถามได้ ย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการระดับหนึ่ง แต่ถ้าตั้งคำถามว่า คุณลักษณะเหล่านี้เหมาะสมเพียงพอับพฤติกรรมการบริโภควสารและความเป็น Virtual Library/Digital Library เพียงใด ท่านมีคำตอบ แล้วหรือยัง ?

## สู่ Electronic Mail Reference Service

เมื่อมีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในงานบริการ และเผยแพร่สารสนเทศอย่างกว้างขวาง งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จึงไม่สามารถยึดติดอยู่กับระบบปฏิบัติการด้วยมือเพียงอย่างเดียว สถานการณ์ปัจจุบันพบว่า

1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย เกิดฐานข้อมูลห้องสมุดที่แต่ละห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ในการค้นหาสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการจัดทำและจัดเก็บฐานข้อมูลซีดี-รอม ทั้งที่เป็นฐานข้อมูลเต็มรูป ฐานข้อมูลอ้างอิง ฐานข้อมูลบรรณานุกรมอย่างมากมาย มีการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์เชิงพาณิชย์ ซึ่งสามารถสืบค้นได้ทั่วโลกอย่างรวดเร็ว และข้อมูลทันสมัย

2. ลักษณะคำถามมีความลึกซึ้ง เป็นวิชาการและต้องการคำตอบที่อ้างอิงจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ หรือเชื่อมโยงไปสู่แหล่งข้อมูลอื่นๆ มากขึ้น

3. ภาพลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนไป นอกจากต้องดำรงไว้ซึ่งจิตใจ และความสามารถพื้นฐานของการให้บริการแล้ว ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้ในวิทยาการต่างๆ มากขึ้น มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี สามารถสืบค้นฐานข้อมูลประเภทต่างๆ ได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว มีประสบการณ์ในการท่องโลกอินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ ในการตัดสินใจที่จะเลือกใช้แหล่งความรู้ต่างๆ ในการค้นหาคำตอบจากทุกทิศทาง ตลอดจนมีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในวิชาชีพและทำความรู้จักกับแหล่งสารสนเทศอื่นๆ อยู่เสมอ

4. ช่องทางการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้นได้แก่ มีการติดต่อสื่อสารผ่านไปรษณีย์-อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ทางเว็บไซต์ห้องสมุด (Web Site) และในระบบสืบค้นรายการแบบออนไลน์ (OPAC) จากฐานข้อมูลห้องสมุด ดังนี้

<u>ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</u>	<u>ข้อมูลสำคัญ</u>	<u>วิธีการ</u>
E - Mail	E - Mail Address	ตอบกลับทาง E- Mail
Web Site	Webmaster's Address / ผู้รับผิดชอบอื่นๆ	ตอบกลับได้เมื่อทราบ E - Mail Address / แจ้งที่อยู่ ไว้ / แจ้งผ่านทางเลือกอื่นที่ กำหนดไว้ใน Web Site
Library Database	ใช้ทางเลือกบนโปรแกรม ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เช่น สถาบันวิทยบริการ มีทางเลือก s = ข้อเสนอแนะ (suggestion) ในโปรแกรม INNOPAC	ตอบกลับได้เมื่อแจ้งข้อมูลการ ติดต่อ / แจ้งผ่านทางเลือกอื่น ที่กำหนดไว้ในโปรแกรมระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ / แจ้งผ่าน บอร์ดตอบคำถาม

**ตัวอย่าง คำถามจากโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ**  
suggestions

030 09:40AM 21-01-02 Terminal 1  
want more library hours

*คำถามจาก E-Mail ถึงบรรณารักษ์ห้องสมุด*

Date : Tue, 15 Jan 2002 11:19:06 +0700  
From : mor@.....  
To : libweb@car.chula.ac.th  
Subject :: ไม่สามารถค้นข้อมูลได้

ไม่สามารถเข้า <http://library.car.chula.ac.th:82/> ได้ครับมีความจำเป็น  
เร่งด่วนมากที่ต้องหาวิทยานิพนธ์เรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาครอบครัวและสังคม รบกวนช่วยตอบด้วย หรือ  
เป็นพระคุณอย่างยิ่งถ้าช่วยหาให้ด้วยครับ

*คำถามถึง webmaster*

Date : Mon, 10 Dec 2001 17:49:19 +0100  
From : b\_pumin@.....  
To : webmaster@car.chula.ac.th  
Subject:: ask help

สวัสดีครับ.....ขณะนี้กำลังศึกษาอยู่ที่ประเทศฝรั่งเศส และต้องการทำ  
วิทยานิพนธ์หัวข้อ “ผลกระทบต่อประชากรไทยภายหลังปัญหาทางเศรษฐกิจปี 2541.....” ถ้าหากรู้จัก  
website หรือสามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ กรุณาช่วยส่งมายังที่อยู่ข้างล่างนี้

E-mail ..... Address ..... France

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเสริม-สร้างกระบวนการทำงานบริการตอบคำถาม จึงส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการเป็นอย่างยิ่งคือ

- ประหยัดเวลาทั้งผู้ให้และผู้ให้บริการ
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและการจัดส่งคำถาม
- สืบค้นและได้รับข้อมูลที่รวดเร็วสมบูรณ์มากขึ้น จากการเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลหรือจัดส่งเป็นแฟ้มข้อมูลไปให้ได้
- ผู้ใช้บริการจากภายนอกหน่วยงาน มีโอกาสได้รับบริการเพิ่มขึ้น
- ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็น Subject Specialist มากขึ้น
- ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ใช้บริการ รู้จักใช้แหล่งสารสนเทศทั้งใน/ต่างประเทศมากขึ้น

อย่างไรก็ตามการดำเนินงานในรูปแบบเดิม ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ให้บริการที่ได้เผชิญหน้า มีการสัมภาษณ์ ชักถามโต้ตอบได้ยินเสียงกันนั้น ย่อมสัมผัสถึงน้ำเสียงที่นุ่มนวลจริงจัง ความกระตือรือร้นและความใส่ใจในการบริการซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสูญหายไปเมื่อใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดังกล่าว ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความสำคัญในภาษาเขียนที่ตอบคำถามกลับไปด้วย ควรใช้สำนวนสุภาพ กระชับรัดกุมได้ใจความตรงกับคำถาม ไม่มีการตีความหมายผิดเพี้ยนไป ไม่รีบเร่ง แต่ต้องไม่ล่าช้าในการตอบคำถามจนเกินไป จะทำให้ขาดความรอบคอบและอาจให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องได้ ตลอดจนต้องมีความรับผิดชอบสูงในการติดตามคำถามจากทุกช่องทาง และดำเนินการให้เสร็จสิ้นอย่างมีคุณภาพในทุกๆ คำถามคำตอบนั้น ห้องสมุดที่พร้อมให้บริการในลักษณะนี้ จึงต้องระบุผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ได้รับคำตอบสับสนหากคำตอบนั้นมาจากหลายคน และบางครั้งข้อมูลไม่ตรงกัน กลายเป็นการบั่นทอนความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และลดคุณภาพการบริการของห้องสมุดนั้นๆ ไปอย่างน่าเสียดาย...

## แนวคิดในงาน Online Reference Service

ผู้เขียนขอแนะนำบทความที่น่าสนใจที่ปกเกล้าเกี่ยวกับ E-Mail Reference Service ซึ่งมีแนวความคิดเป็นอย่างไรกันบ้าง ทาอ่านกันได้จากเอกสารเหล่านี้

เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง, "บริการอ้างอิงทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์บนเว็บ : *Electronic Mail Reference Service on the Web*" *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มช.* 19, ๑.1 (มกราคม - เมษายน 2544) : 23 - 32.

D-iane L. Fishman, "Managing the Virtual Reference Desk : How to Plan an Effective Reference E-Mail System" *Medical Reference Services Quarterly* 17, no.1 (Spring 1998) : 1-10

Eileen G. Abels, "The E-mail Reference Interview" *RQ* 35, no.3 (Spring 1996) : 345 - 355

Nancy O'Neill, "E-mail Reference Service in the Public Library" *Public Library* 38, no.5 (September / October 1999) : 302 - 305

Thomas A. Peters, "Current Opportunities for the Effective Meta-Assessment of Online Reference Services" *Library Trends* 49, no.2 (Fall 2000) : 334 - 349

หรือเข้าไปใช้บริการ Ask a Reference Question กันได้ที่ ...

<http://libcf.ucdavis.edu/reference/ask/> ของ University of California Davis Library

<http://www.library.sjsu.edu/dept/ref/refquest.htm> ของ San Jose State University Library

สุดท้ายนี้ ผู้ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของทุกห้องสมุด ศูนย์ข้อมูล และสถาบันบริการสารสนเทศต่างๆ ควรจะได้ร่วมด้วยช่วยกันในการสร้างข่ายงานความร่วมมือในการปฏิบัติงาน โดยพึ่งพาเทคโนโลยีที่เรามีอยู่ เช่น การจัดตั้งกลุ่ม List Serve เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกันบนเครือข่าย การแก้ปัญหา และสร้างสรรค์งานซึ่งกันและกันทางเลือกที่น่าสนใจ ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ?



## ห้องสมุดรถไฟเยาวชน

กาญจนา เข็ญคำศรี\*

เยาวรัตน์ บางชาติ\*

หลายคนคงไม่ปฏิเสธคำกล่าวที่ว่า“ห้องสมุดคือศูนย์ทรัพยากรเรียนรู้” เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งทรัพยากรเรียนรู้ ที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่างๆ ทั้งในรูปแบบของสิ่งตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร จุลสาร ฯลฯ หรือสิ่งไม่ตีพิมพ์ เช่น โสตทัศนวัสดุต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะถูกจัดเรียงไว้อย่างเป็นระเบียบเพื่อให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษา นอกจากนี้จะมีบทบาททางการศึกษาแล้ว ห้องสมุดยังมีบทบาทในด้านสังคมอีกด้วย ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานได้เล็งเห็นความสำคัญของห้องสมุด และได้ดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดขึ้นมา เพื่อช่วยเยียวยาสังคม ห้องสมุดโดยทั่วไปหากแบ่งตามประเภทผู้ใช้และลักษณะการให้บริการ จัดแบ่งได้เป็น 5 ประเภท ได้แก่ หอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย และห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดที่หน่วยงานต่างๆ จัดตั้งขึ้น เมื่อจัดตามประเภทดังกล่าวจะมีลักษณะที่ใกล้เคียงกับห้องสมุดประชาชนมากที่สุด ซึ่งห้องสมุดประชาชนก็คือแหล่งสารนิเทศของชุมชน ตั้งขึ้นในชุมชนต่างๆ เพื่อใช้เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้แก่ประชาชนโดยไม่จำกัดเพศ วัย และพื้นฐานการศึกษา อีกทั้งไม่ต้องเสียค่าบำรุงหรือค่าธรรมเนียมใดๆ เพราะตั้งขึ้นโดยเงินภาษีของราษฎร ส่วนห้องสมุดที่หน่วยงานต่างๆ จัดตั้งขึ้นเพื่อเยียวยาสังคมเหล่านี้ แม้ปริมาณหนังสือจะมีไม่มากและมีได้ จัดตั้งโดยภาษีของราษฎร แต่จัดตั้งโดยงบประมาณจากการสนับสนุนหรือบริจาคจากบุคคลหรือองค์กร ซึ่งมีเจตนารมณ์ที่จะนำแหล่งความรู้เข้าไปสู่สังคม เพื่อเพิ่มพูนสติปัญญาอันนำไปสู่การพัฒนาด้าน จิตใจควบคู่ไปด้วย “ห้องสมุดรถไฟเยาวชน” ก็เป็นห้องสมุดอีกแห่งหนึ่งที่จัดตั้ง

ขึ้นเพื่อสร้างสรรค์สังคมโดยแท้จริง แม้จะมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อใช้เป็นแหล่งความรู้แก่เด็กด้อยโอกาสก็ตามแต่ประชาชนหรือบุคคลทั่วไปก็สามารถเข้าไปใช้บริการได้

“ห้องสมุดรถไฟเยาวชน” ตั้งอยู่ในอาณาบริเวณด้านหลังของสถานีรถไฟกรุงเทพ (สถานีรถไฟหัวลำโพง) ติดเชิงสะพานนพวงศ์ ตรงข้ามกองตำรวจรถไฟในพื้นที่ขนาดเล็กที่มีต้นไม้เขียวขจีร่มรื่น นำพิก่อน ท่ามกลางความขุขุมุ่นวายของสังคมเมือง เปรียบเสมือนปอดของคนในชุมชนแห่งนั้น ตู้รถไฟจำนวน 2 ตู้ ถูกจัดวางเรียงเชื่อมต่อกันเหมือนขบวนรถไฟกำลังแล่น ช่างๆ ตูมมีภาพวาดสีสันสวยงามประหนึ่งจะดึงดูดความสนใจจากผู้สัญจรไปมาให้แวะเข้ามาสัมผัส ภายในถูกใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า ตู้แรกมีชื่อว่า “ธรรมศิริ” เป็นตู้สำหรับใช้เป็นห้องสมุด มีหนังสือมากมายหลายประเภทจัดวางเป็นหมวดง่ายๆ มีทั้งการ์ตูน นิตยสาร วารสาร และตำราวิชาการต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่ล้วนได้รับบริจาคมาทั้งสิ้น ส่วนตู้ที่สองมีชื่อว่า “สุระมณี” เป็นห้องนันทนาการ ใช้สำหรับเป็นที่สอนหนังสือเด็กเร่ร่อนในโครงการ และเป็นที่พักปะแลกลเปลี่ยนความคิดเห็นหรือทำกิจกรรมร่วมกัน

การเยี่ยมชมครั้งนี้ผู้สัมภาษณ์ได้มีโอกาสพบกับ พ.ต.ท.ชัยยง สุนทรฉาย สารวัตรนโยบายและแผน ซึ่งได้รับมอบหมายจาก พล.ต.ต.จรัมพร สุระมณี ผู้บังคับการกองตำรวจรถไฟ ให้เป็นผู้ต้อนรับ และแนะนำเกี่ยวกับ “ห้องสมุดรถไฟเยาวชน” ว่า

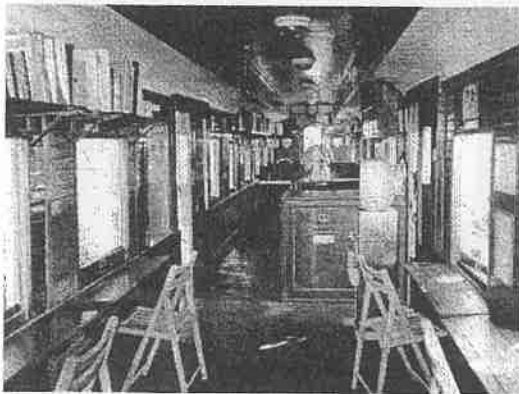
“ห้องสมุดรถไฟเยาวชน แต่เดิมยังไม่ได้เป็นห้องสมุดอย่างที่เห็นในปัจจุบัน เป็นเพียง “โครงการครูตำรวจข้างถนน” ซึ่งมีบุคลากรที่เป็นตำรวจ

\* บรรณาธิการงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

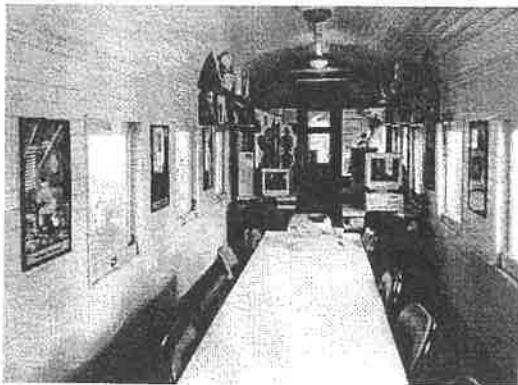
\* บรรณาธิการงานบริการสื่อโสตทัศน สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต



บรรยากาศที่ร่มรื่นของห้องสมุดรถไฟเขาวงกต



ภายในห้องสมุด "ห้องธรรมศิริ"



ภายในห้องนันทนาการ "ห้องสุระมณี"

รถไฟทำหน้าที่คอยดูแลเด็กเร่ร่อนในบริเวณสถานีรถไฟหัวลำโพง และชักนำเด็กเร่ร่อน เหล่านี้ให้มาอาศัยกินอยู่หลับนอนอย่างเป็นหลักแหล่ง และสอนหนังสือ อบรมศีลธรรมจรรยา เพื่อขัดเกลาจิตใจพวกเขาให้เป็นคนดี สามารถดำรงชีวิตร่วมกับคนในสังคมปกติได้ โดยที่ไม่ก่อความเดือดร้อน

รำคาญใจแก่ผู้คนในสังคม โดยจัดให้มีการสอนหนังสือในบริเวณชานชาลาที่มีรถไฟเข้า-ออกน้อย จนกระทั่งมีองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ได้ยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือ และสนับสนุนทางด้านทรัพย์สินเงินทอง อาหาร เสื้อผ้าเครื่อง นุ่งห่ม หนังสือหรือสิ่งอื่นๆ ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อโครงการนี้ได้ โดยเฉพาะด้านทรัพย์สินทางหนังสือ เมื่อมีมากๆ เข้าก็จำเป็นต้องมีที่เก็บเป็นสัดส่วน พล.ต.ต.จรัมพร สุระมณี จึงขอความอนุเคราะห์วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ใช้แล้วจากนายสราวุธ ธรรมศิริ ผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งท่านก็ให้ความสนับสนุนและอนุเคราะห์ที่ดินแปลงหนึ่งของสถานีรถไฟกรุงเทพ พร้อมตู้รถไฟ เก้าอี้ จำนวน 2 ตู้ และวัสดุอุปกรณ์เหลือใช้ต่างๆ จากนั้น กองตำรวจรถไฟได้ดำเนินการจัดทำเป็น "ห้องสมุดรถไฟเขาวงกต" จนแล้วเสร็จและเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2542 โดยมีครูตำรวจ 1-2 คน ทำหน้าที่เป็นบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ประจำ

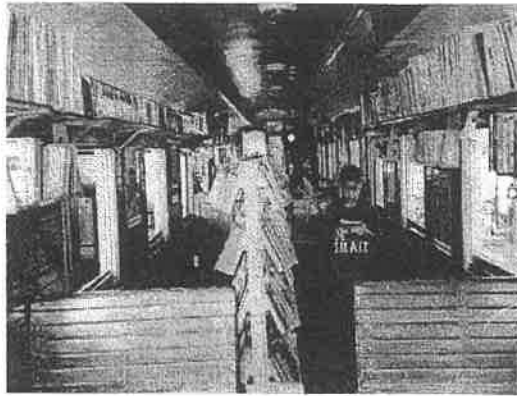
"ห้องสมุดรถไฟเขาวงกต" ถึงแม้ว่าวัตถุประสงค์จะมุ่งเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และเพิ่มพูนทักษะของเด็กด้อยโอกาส แต่ก็มิได้หมายความว่า จะจำกัดประเภทผู้ใช้ที่เป็นเด็กด้อยโอกาสเท่านั้น บุคคลภายนอกหรือบุคคลทั่วไปก็สามารถเข้าไปใช้ได้เหมือนห้องสมุดประชาชนทั่วไป โดยเปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.00 - 18.00 น. ด้วยเหตุที่มีต้นไม้ใหญ่ที่ร่มรื่น เหมาะที่จะเป็นที่พักผ่อน จึงทำให้ห้องสมุดไม่ร้างซึ่งผู้คน โดยเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ ผู้ปกครองมักจะพาบุตรหลานมาพักผ่อนหรืออ่านหนังสือ ซึ่งก็เป็นผลดีคือ เปิดโอกาสให้เด็กด้อยโอกาสเหล่านี้ได้พบปะผู้คนในอีกสังคมหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เขารู้สึกเป็นมิตร มีการปรับตัว และเรียนรู้ที่จะก้าวออกสู่สังคมได้อย่างมั่นใจ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้สังคมภายนอกได้เข้ามาเห็นภาพและสัมผัสกับเด็กเร่ร่อนได้ใกล้ชิดยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้ผู้ใจบุญได้มีโอกาสทำหน้าที่เพื่อสังคมได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

หนังสือที่มีให้บริการในห้องสมุดรถไฟเขาวงกตล้วนแต่เป็นหนังสือที่ได้รับการบริจาคทั้งสิ้น

มีทั้งการ์ตูน นิตยสาร วารสาร และตำราวิชาการ หนังสือที่ได้รับบริจาคเหล่านี้ ก่อนที่จะนำมาให้บริการในห้องสมุดจะต้องผ่านการตรวจเช็คโดยครู ตำรวจว่ามีความเหมาะสมที่จะนำมาให้บริการในห้องสมุดหรือไม่ สำหรับลักษณะการจัดเก็บหนังสือ หนังสือแต่ละเล่มจะถูกจัดเก็บเป็นหมวดง่าย ๆ เช่น หมวดวารสารและนิตยสาร หมวดวิชาการ และ หมวดการ์ตูน เป็นต้น เพื่อให้ง่ายต่อการจัดเก็บหนังสือขึ้นชั้น เนื่องจากครูตำรวจที่ปฏิบัติงานเป็นบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ประจำ ไม่มีพื้นฐานทางด้านบรรณารักษศาสตร์ จึงประยุกต์การจัดเก็บให้ง่ายที่สุดเท่าที่จะทำได้ ไม่จำเป็นต้องถึงขั้นจัดหมวดหมู่ให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

ห้องสมุดแห่งนี้ เสมือนเป็นสมบัติของเด็ก ด้อยโอกาส ทุกวันพวกเขาจะต้องร่วมกันรับผิดชอบ ในการทำความสะอาด และช่วยจัดเก็บหนังสือขึ้นชั้น การได้พบปะผู้คน การได้รับความอบอุ่น ความผูกพัน และไมตรีจิตจากทุกคน จึงเป็นแรงบันดาลใจกระตุ้นให้พวกเขาเกิดความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เพื่อยกระดับความรู้ ความสามารถ และสติปัญญาของตนเอง เพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและรู้จักรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมต่อไป

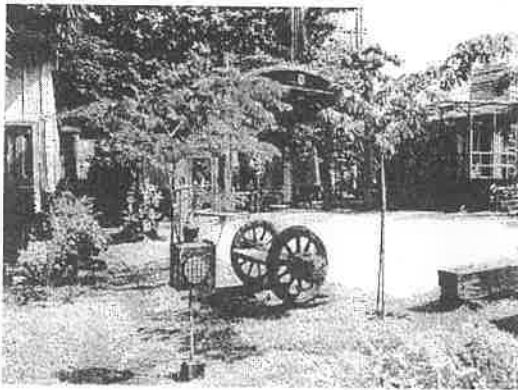
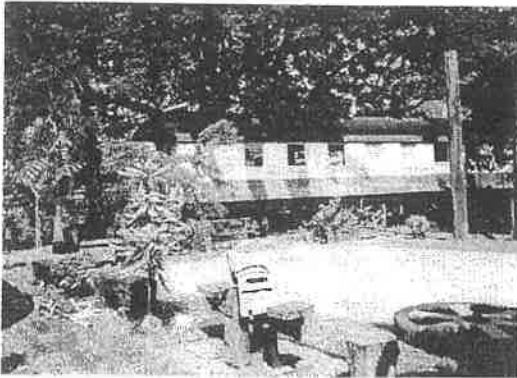
พ.ต.ท.ชัยยง ได้กล่าวถึงกิจกรรมต่างๆ ว่า ปัจจุบันทางห้องสมุดได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มาเป็นสิ่งดึงดูดใจให้เด็กด้อยโอกาสเหล่านี้สนใจที่จะเรียนรู้และทำกิจกรรมต่างๆ บนคอมพิวเตอร์ เช่น พิมพ์งาน และศึกษาหาความรู้จากโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ นอกจากนี้ยังมีลานกีฬาด้านยาเสพติด เพื่อให้เด็กด้อยโอกาสเหล่านี้หันมาสนใจด้านกีฬา แทนที่จะหันไปพึ่งพายาเสพติด อุปกรณ์การออกกำลังกายต่างๆ ส่วนได้มาจากการบริจาคทั้งสิ้น โครงการที่จะทำต่อไปคือ lab ศึกษาภาษาอังกฤษ แต่เนื่องจากอุปกรณ์ต่างๆ มีราคาค่อนข้างสูง จึงยังคงต้องรอไปอีกสักระยะหนึ่ง เพื่อรอรับบริจาคจากผู้ใจบุญ เมื่อมีผู้บริจาคเร็วเท่าใด ฝันของครูตำรวจก็จะสานต่อไปได้เร็วเท่านั้น นอกจากนี้ด้านห้องสมุดแล้ว ทางกองตำรวจรถไฟยังได้ประสานงานกับองค์กรต่างๆ เพื่อพาเด็กด้อยโอกาสเหล่านี้ไป เข้าร่วมโครงการอันเป็นประโยชน์ เช่น ไปร่วม



หนังสือในห้องสมุด

กิจกรรมของกรมประชาสัมพันธ์ กิจกรรมเข้าค่ายพักแรมหรือทัศนศึกษาขององค์กรต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้พวกเขาได้เข้าไปใช้ชีวิตในอีกสังคมหนึ่ง ซึ่งพวกเขาจะได้เรียนรู้มารยาทการคบหาสมาคม การกินอยู่ การพูดจา และการปรับตัว เพื่อที่จะออกไปใช้ชีวิตในสังคมปกติต่อไป

สำหรับโครงการครูตำรวจข้างถนนที่เริ่มดำเนินงานมาจนกระทั่งเป็น "ห้องสมุดรถไฟเยาวชน" กองตำรวจรถไฟ มีความพึงพอใจในผลงานอยู่ในระดับสูงพอสมควร เนื่องจากในครั้งแรก ผู้รับผิดชอบโครงการจะรู้สึกหนักใจบ้างเหมือนกัน เพราะครูตำรวจแต่ละคนไม่มีพื้นฐานด้านการสอน และการจัดการห้องสมุด ปัจจุบันเริ่มเป็นรูปเป็นร่างขึ้น ความพึงพอใจที่แท้จริงอยู่ที่การได้ช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสไม่ให้เกิดโอกาสให้กับสังคม การที่ทำให้พวกเขาสามารถ ลด-ละ-เลิก ยาเสพติดได้ สุดท้ายเด็กบางส่วนก็สามารถไปเรียนหนังสือและได้รับวุฒิบัตรกลับมา โครงการนี้ยังคงดำเนินการอยู่



สถานีพาด้านยาเสพติด

ต่อไปตราบโดที่ยังมีเด็กเร่ร่อนหลงเหลืออยู่ ผู้ที่ปฏิบัติงานหรือเกี่ยวข้องกับโครงการนี้ทุกคนมีความภาคภูมิใจกับสิ่งที่พวกเขาได้กระทำ แม้ว่าเขาจะไม่ได้รับสิ่งตอบแทนใดๆ สิ่งที่มีค่าที่สุดสำหรับพวกเขา คือความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคมนั่นเอง

“ห้องสมุดรถไฟเยาวชน” จึงจัดว่าเป็นผลงานที่ประสบความสำเร็จและมีกระแสตอบรับที่ดีจากสังคม โครงการดังกล่าวปัจจุบันได้ขยายสาขาของห้องสมุดรถไฟเยาวชนเพิ่มอีกหนึ่งสาขาชื่อ “ห้องสมุดรถไฟเยาวชนบางซื่อ” ตั้งอยู่ในบริเวณสถานีรถไฟบางซื่อ ซึ่งได้รับการสนับสนุนงบประมาณและเสนอโครงการโดยมูลนิธิเครือข่ายมิตรภาพไทย วัตถุประสงค์และแนวคิดจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่อาจจะแตกต่างกันบ้างตรงภูมิทัศน์ ช่วงระยะเวลาที่ทีมงานฯ ไปหาข้อมูลนั้น ครูตำรวจบางส่วนถูกส่งไปจัดเตรียมพื้นที่และจัดห้องสมุด เพื่อที่จะเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในวันที่ 28 ธันวาคม 2544

จากการที่ได้ไปเยี่ยมชมและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการ หรือแม้กระทั่งเด็กด้อยโอกาสในโครงการ จะเห็นได้ชัดว่ากองตำรวจรถไฟมีความปรารถนาดีที่จะช่วยดูแลเด็กเร่ร่อนออกมาจากสังคมที่เลวร้าย พร้อมทั้งหยิบยื่นสิ่งที่ดีและโอกาสที่ดีในชีวิตให้แก่เด็กเหล่านี้ การดูแลให้ความอบอุ่นใส่ใจในความเป็นอยู่ เป็นทั้งครูและเป็นทั้งพ่อแม่ในเวลาเดียวกัน จึงไม่น่าแปลกใจที่ได้ยินเด็กด้อยโอกาสเหล่านี้เรียก ครูตำรวจว่า “พ่อ” หรือ “แม่”

สังคมทุกวันนี้แม้ว่าจะยังมีปัญหามากมาย ซึ่งนับวันจะยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะปัญหาครอบครัว ครอบครัวที่มีลูกเมื่อไม่พร้อม พ่อแม่ทะเลาะตบตีกัน พ่อแม่ติดเหล้าติดการพนัน ปัญหาการหย่าร้างและแต่งงานใหม่ ปัญหาทุกอย่างพ่อแม่มักจะจบลงที่ตัวเด็ก ทำให้เด็กรู้สึกที่ตนเองไม่มีค่า เปรียบเสมือนเป็นเพียงแค่ของเล่น หรือที่ระบายความโมโหโทโสของผู้ใหญ่ที่ลึนคิด สุดท้ายเด็กเหล่านี้จากเดิมเคยเป็นเด็กที่มีบ้านมีครอบครัว จึงตัดสินใจหลบหนีความวุ่นวาย ความบอบช้ำทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทั้งๆ ที่ไม่รู้ด้วยซ้ำว่าเมื่อออกจากบ้านไปแล้ว พวกเขาจะไปอยู่ที่ไหน สถานะขนส่งสถานีรถไฟ สวนสาธารณะต่างๆ จึงเป็นที่อยู่อาศัยของเด็กเหล่านี้ และเด็กเหล่านี้มักจะสร้างปัญหาให้กับสังคมตลอดมา ดังนั้นถึงเวลาแล้วที่ทุกคนจะต้องช่วยกันสร้างสรรค์สังคม แก้ปัญหาสังคมให้ตรงจุด การแก้ที่ได้ผลดีควรแก้ที่รากเหง้าของปัญหาเด็กทุกคนคือหัวเลี้ยวหัวต่อของประเทศ เมื่อทุกคนมีความรู้ มีศีลธรรมจรรยา มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และห่วงใยอาทรซึ่งกันและกัน ปัญหาเหล่านี้ก็คงจะค่อยๆ หดหายไป ประเทศไทยก็จะเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านจิตใจควบคู่ไปกับวัตถุ

“ห้องสมุดรถไฟเยาวชน” นอกจากจะเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และเพิ่มพูนทักษะแก่เด็กเร่ร่อนแล้ว ยังเป็นศูนย์รวมน้ำใจจากบุคคลหรือองค์กรต่างๆ ที่มีจิตสำนึกในการร่วมกันสร้าง สิ่งที่ดีงามให้แก่เด็กด้อยโอกาสให้พวกเขาได้มีโอกาสที่จะได้เป็นส่วนหนึ่งที่ดีของสังคม บุคคลหรือหน่วยงานใดที่สนใจหรือต้องการที่จะช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสด้วยการสร้างห้องสมุด หรือเป็นครู

ข้างถนน สามารถนำแนวคิดนี้ไปปฏิบัติได้โดยที่กองตำรวจรถไฟไม่สงวนลิขสิทธิ์

สำหรับท่านที่สนใจจะให้การสนับสนุนโครงการ “ครูตำรวจข้างถนน” และ “ห้องสมุดรถไฟเยาวชน” สามารถติดต่อบริจาคทรัพย์สิน อาหาร หรือสิ่งของที่เหลือใช้แต่ยังเป็นประโยชน์สำหรับเด็กด้อยโอกาส เช่น เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม หนังสือ อุปกรณ์การเรียน ฯลฯ กรุณาติดต่อได้ที่ :

1. หน่วยบริการตำรวจรถไฟ ภายในสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ทุกวัน หรือ
2. กองตำรวจรถไฟ เชียงสะพานพวงษ์ แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2222-2160 ในวันและเวลาราชการ
3. บัญชีธนาคารกรุงไทย สาขากรุงเกษม บัญชีเลขที่ 032-1-22354-3  
ชื่อบัญชี : โครงการครูตำรวจข้างถนน



### บรรณานุกรม

จรัมพร สุระมณี. โครงการครูตำรวจข้างถนน กองตำรวจรถไฟ. กรุงเทพฯ : กองตำรวจรถไฟ, [254-].

ชัยยง สุนทรฉาย. สารวัตรนโยบายและแผน กองตำรวจรถไฟ. สัมภาษณ์, 22 พฤศจิกายน 2544.

เพ็ญประไพ หนูนุกักดี. สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 3 แก้ไขปรับปรุง. กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2538.

มัลลิกา นาดเสวี. ความรู้เบื้องต้นทางบรรณารักษศาสตร์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2529.

<http://www.railway.police.go.th>

**พระราชบัญญัติ**  
**การประกอบกิจการโทรคมนาคม**  
**พ.ศ. 2544**

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 เป็นปีที่ 56 ในรัชกาลปัจจุบัน\*

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๔ ประกอบกับมาตรา ๓๔ มาตรา ๓๗ มาตรา ๓๘ มาตรา ๔๘ และมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544.”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิก

- (๑) พระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พุทธศักราช ๒๔๗๗
- (๒) พระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๑๗

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“กิจการโทรคมนาคม” หมายความว่า กิจการโทรคมนาคมตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

“การประกอบกิจการโทรคมนาคม” หมายความว่า การประกอบกิจการในลักษณะที่เป็นผู้ให้บริการด้านกิจการโทรคมนาคมแก่บุคคลอื่นทั่วไป

“เลขหมายโทรคมนาคม” หมายความว่า ตัวเลข ตัวหนังสือ หรือสัญลักษณ์อื่นใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกัน ซึ่งใช้ระบุที่หมายในโครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อการโทรคมนาคม

“โครงข่ายโทรคมนาคม” หมายความว่า กลุ่มของเครื่องโทรคมนาคมที่ต่อถึงกันโดยตรงหรือโดยผ่านเครื่องชุมสายหรือเครื่องอื่นใดเพื่อการโทรคมนาคมระหว่างจุดหมายปลายทางที่กำหนดด้วยระบบสาย ระบบคลื่นความถี่ ระบบแสง ระบบแม่เหล็กไฟฟ้าอื่น ระบบใดระบบหนึ่งหรือหลายระบบรวมกัน

“เชื่อมต่อ” หมายความว่า การเชื่อมต่อระหว่างโครงข่ายโทรคมนาคมภายใต้ความตกลงทางเทคนิคและทางพาณิชย์เพื่อให้ผู้ใช้บริการของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมฝ่ายหนึ่งสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการหรือใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมอีกฝ่ายหนึ่งได้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

\* พิมพ์ซ้ำจาก “ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา พ.ศ. 2544”

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๕ ให้นำรัฐธรรมนูญรรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๖ ให้คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และออกประกาศกำหนดกิจการอื่น เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ประกาศนั้นเมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

#### หมวด ๑

#### การอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม

มาตรา ๗ ผู้ใดประสงค์จะประกอบกิจการโทรคมนาคมตามลักษณะและประเภท ที่คณะกรรมการประกาศกำหนดตามกฎหมายว่าด้วยองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ต้องได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการ

ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมให้มีสามแบบ ดังนี้

(๑) ใบอนุญาตแบบที่หนึ่ง ได้แก่ ใบอนุญาตสำหรับผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่ไม่มีโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นของตนเอง และเป็นกิจการที่มีลักษณะสมควรให้มีการบริการได้โดยเสรี ทั้งนี้ เมื่อผู้ประสงค์จะประกอบกิจการลักษณะดังกล่าวได้แจ้งให้คณะกรรมการทราบแล้ว คณะกรรมการต้องออกใบอนุญาตให้ประกอบกิจการได้

(๒) ใบอนุญาตแบบที่สอง ได้แก่ ใบอนุญาตสำหรับผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่มี หรือไม่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง ซึ่งเป็นการประกอบกิจการที่มีวัตถุประสงค์ให้บริการจำกัดเฉพาะกลุ่มบุคคล

หรือเป็นการประกอบกิจการที่ไม่มีผลกระทบต่อความสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม หรือต่อประโยชน์สาธารณะและผู้บริโภค ทั้งนี้ เมื่อผู้ประสงค์จะประกอบกิจการลักษณะดังกล่าวได้ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่คณะกรรมการประกาศกำหนดไว้ล่วงหน้า แล้วคณะกรรมการต้องออกใบอนุญาตให้ประกอบกิจการได้

(๓) ใบอนุญาตแบบที่สาม ได้แก่ ใบอนุญาตสำหรับผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่มีโครงข่ายเป็นของตนเอง ซึ่งเป็นการประกอบกิจการที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่บุคคลทั่วไปจำนวนมาก หรืออาจมีผลกระทบต่อความสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม หรืออาจกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ หรือมีเหตุจำเป็นต้องคุ้มครองผู้บริโภคเป็นพิเศษ ทั้งนี้ เมื่อผู้ประสงค์จะประกอบกิจการลักษณะดังกล่าว ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการเห็นสมควรให้ออกใบอนุญาตแล้ว จึงจะประกอบกิจการได้

ผู้รับใบอนุญาตแบบที่หนึ่ง แบบที่สอง หรือแบบที่สามจะมีสิทธิประกอบกิจการโทรคมนาคม ในลักษณะหรือประเภทใด รวมทั้งมีขอบเขตการให้บริการเพียงใดให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการ ประกาศ กำหนด ซึ่งต้องสอดคล้องกับลักษณะการประกอบกิจการของใบอนุญาต แต่ละแบบที่กำหนดตามวรรคสอง และต้องคำนึงถึงการพัฒนาการให้บริการกิจการโทรคมนาคมที่หลากหลาย รวมทั้งความเป็นธรรมในระหว่างผู้ประกอบการด้วย

ในการยื่นขอรับใบอนุญาต ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องระบุว่าเป็นการขอรับใบอนุญาตแบบใด พร้อมทั้งต้องแจ้งลักษณะหรือประเภทกิจการโทรคมนาคมที่ประสงค์จะดำเนินการด้วย และถ้าประสงค์จะเพิ่มการประกอบกิจการในลักษณะหรือประเภทอื่นภายหลังจากที่ได้รับอนุญาตแล้ว จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการทราบก่อนเริ่มประกอบกิจการ ในกรณีเช่นว่านี้ คณะกรรมการจะกำหนดเงื่อนไขให้ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามด้วยก็ได้

มาตรา ๘ ให้คณะกรรมการประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การอนุญาตโดยเปิดเผยเป็นการทั่วไป เพื่อให้ผู้ประสงค์จะประกอบกิจการได้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาต วิธีการขอรับ ใบอนุญาต และหลักเกณฑ์ในการออกใบอนุญาตซึ่งจะต้องกำหนดให้แตกต่างกัน ตามประเภทของใบอนุญาตตามมาตรา ๗ และ สอดคล้องกับกิจการโทรคมนาคมแต่ละลักษณะและประเภท และต้องเป็นไปตามแนวทางการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่และการอนุญาตให้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมและแผนความถี่วิทยุ ตามกฎหมายว่าด้วยองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

ประกาศตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาต วิธีการขอรับใบอนุญาต เอกสารหลักฐานหรือข้อมูลที่ต้องใช้ในการอนุญาต วิธีการพิจารณาในการออกใบอนุญาต ระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตของคณะกรรมการ ขอบเขตการอนุญาตให้ประกอบกิจการ กรอบระยะเวลาชั้นสูงและชั้นต่ำที่จะอนุญาตให้ประกอบกิจการ รวมทั้งเงื่อนไขอื่นที่จำเป็นสำหรับการประกอบกิจการ

ในการกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ขอรับใบอนุญาตแบบที่สองและผู้ขอรับใบอนุญาตแบบที่สามต้องมีใช้เป็นคนต่างด้าว ตามกฎหมายว่าด้วย การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว และต้องมีสัดส่วนการถือหุ้นของบุคคลผู้มีสัญชาติไทยไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบห้าของทุนทั้งหมดในนิติบุคคลนั้น รวมทั้งต้องมีกรรมการไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และผู้มีอำนาจกระทำการผูกพันนิติบุคคลนั้น ต้องเป็นผู้มีสัญชาติไทยด้วยในการนี้ คณะกรรมการอาจกำหนดให้ผู้ขอรับใบอนุญาตสำหรับการประกอบกิจการบางลักษณะหรือบางประเภทที่เป็นนิติบุคคล จะต้องกำหนดข้อห้ามการกระทำอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการโดยบุคคลผู้ไม่มีสัญชาติไทยอีกด้วยก็ได้

(๒) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

(๓) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม

(๔) บุคคลผู้เป็นกรรมการ ผู้จัดการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ขอรับใบอนุญาต ต้องไม่เคยถูกศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดว่ามีความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ หรือตามกฎหมายว่าด้วยโทษและโทษทัณฑ์ กฎหมายว่าด้วยวิทยุคมนาคม หรือกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ภายในระยะเวลาสองปีก่อนการยื่นคำขอรับใบอนุญาต

(๕) ผู้ขอรับใบอนุญาตแบบที่สาม ต้องมีแผนการลงทุนและแผนการให้บริการกิจการโทรคมนาคมที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

(๖) มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด สำหรับการขอรับ ใบอนุญาตแต่ละประเภทตามมาตรา ๗

มาตรา ๙ การประกอบกิจการโทรคมนาคมสำหรับใบอนุญาตแบบที่สาม ให้มีระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตซึ่งต้องอยู่ในกรอบระยะเวลาชั้นสูงและชั้นต่ำตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การขอต้ออายุใบอนุญาตสำหรับใบอนุญาตแบบที่สาม ให้ผู้รับใบอนุญาตยื่นคำขอก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ เมื่อได้ยื่นคำขอดังกล่าวแล้ว ให้ถือว่าผู้ยื่นคำขอยุ้ในฐานะผู้รับใบอนุญาต จนกว่าจะได้รับแจ้งคำสั่งไม่อนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาต แต่ทั้งนี้ คณะกรรมการต้องพิจารณาและแจ้งคำสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ

การยื่นคำขอต้ออายุใบอนุญาตและการให้ต่ออายุใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนดซึ่งต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตาม มาตรา ๘ ด้วย

การกำหนดระยะเวลาในการอนุญาตและการต่ออายุใบอนุญาต ให้คณะกรรมการกำหนดโดยคำนึงถึงระยะเวลาตามแผนการลงทุน ขอบเขตการให้บริการ แนวทางการพัฒนากิจการของผู้ขอรับใบอนุญาต การคุ้มครองผู้บริโภคที่จะได้รับการบริการ

โดยต่อเนื่อง และผลการประเมินการประกอบกิจการ ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับใบอนุญาตแบบที่หนึ่งหรือใบอนุญาตแบบที่สอง ให้กระทำได้ดีตลอดระยะเวลาที่ยังคงให้บริการ แต่เมื่อผู้รับใบอนุญาตประสงค์จะเลิกกิจการ ต้องแจ้งให้คณะกรรมการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าหนึ่งเดือน ทั้งนี้ คณะกรรมการอาจกำหนดเงื่อนไขให้ผู้รับใบอนุญาตดังกล่าว ต้องปฏิบัติก่อนเลิกกิจการก็ได้

**มาตรา ๑๐** ในการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ถ้ากิจการโทรคมนาคมนั้น มีการใช้คลื่นความถี่ ผู้ขอรับใบอนุญาตต้องได้รับอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ตามกฎหมายว่าด้วยองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมด้วย

ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตถูกเพิกถอนการใช้คลื่นความถี่ใด ให้ถือว่าถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมในส่วนที่ประกอบกิจการโดยใช้คลื่นความถี่นั้นด้วย

**มาตรา ๑๑** ผู้รับใบอนุญาตต้องชำระค่าธรรมเนียมการใช้คลื่นความถี่ ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการตามอัตรา หลักเกณฑ์ และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ทั้งนี้ จะต้องไม่เป็นภาระแก่ผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บริการ โดยไม่สมเหตุผล

การกำหนดอัตราและหลักเกณฑ์ของค่าธรรมเนียมการใช้คลื่นความถี่ และค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ให้คณะกรรมการคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ ความคุ้มค่าความขาดแคลน และวิธีการจัดสรรทรัพยากรดังกล่าว

การกำหนดอัตราและหลักเกณฑ์ของค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ให้คณะกรรมการคำนึงถึงแบบของใบอนุญาต รายจ่ายในการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมอันเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้

**มาตรา ๑๒** ในการออกใบอนุญาตสำหรับกิจการโทรคมนาคมที่ต้องใช้เลขหมายโทรคมนาคม ตามที่กำหนดในแผนเลขหมายโทรคมนาคม ให้คณะกรรมการกำหนดเลขหมายโทรคมนาคม สำหรับใช้ในการให้บริการหรือพื้นที่การให้บริการ สำหรับการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตด้วย

ผู้รับใบอนุญาตจะนำเลขหมายโทรคมนาคมออกให้บริการแก่บุคคลทั่วไปได้เฉพาะเลขหมายโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการ

ในกรณีที่ปรากฏว่าผู้รับใบอนุญาตมิได้นำเลขหมายโทรคมนาคมตามที่ได้รับอนุญาตออกให้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือนำเลขหมายโทรคมนาคมที่ไม่ได้รับอนุญาตออกให้บริการ ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการให้เป็นไปตามที่ได้รับอนุญาต หรือระงับการใช้เลขหมายโทรคมนาคมนั้นได้ โดยผู้รับใบอนุญาตจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ไม่ได้

ในกรณีเพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และเมื่อมีความพร้อมทางเทคนิคให้คณะกรรมการกำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ให้ผู้ให้บริการมีสิทธิใช้เลขหมายโทรคมนาคมเดิม เมื่อผู้ใช้บริการต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการ สถานที่ หรือประเภทของบริการ ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องด้วย

ภายใต้บังคับของมาตรการที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๕๐ วรรคหนึ่ง ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ให้ข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคมแก่บุคคลที่ขอเข้าไปจัดทำรายนามผู้ใช้บริการ โดยคิดค่าใช้จ่ายได้เฉพาะค่าใช้จ่ายในการจัดข้อมูลให้เท่านั้น

**มาตรา ๑๓** เพื่อประโยชน์ในการกำหนดเลขหมายโทรคมนาคม ให้ผู้รับใบอนุญาตใช้ในการให้บริการ ในการจัดทำแผนเลขหมายโทรคมนาคมของคณะกรรมการตามกฎหมายว่าด้วย องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(๑) ให้มีเลขหมายโทรคมนาคมเพียงพอแก่การให้บริการ

(๒) ให้มีการใช้เลขหมายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

(๓) แผนเลขหมายโทรคมนาคมต้องช่วยในการจำแนกลักษณะและประเภทของบริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคมเป็นไปโดยง่ายและชัดเจน

(๔) ให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมแผนเลขหมายโทรคมนาคมได้เฉพาะในกรณีที่มีความจำเป็นเท่านั้น

ในกรณีที่คณะกรรมการกำหนดแผนเลขหมายโทรคมนาคม หรือให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมแผนเลขหมายโทรคมนาคม ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ที่คณะกรรมการกำหนด

**มาตรา ๑๔** ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตประสงค์จะขยายการให้บริการ โดยการเพิ่มจำนวนเลขหมายโทรคมนาคมสำหรับใช้ในการให้บริการ หรือการขยายพื้นที่ให้บริการให้อื่นคำขอต่อคณะกรรมการ

ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าการเพิ่มจำนวนเลขหมายโทรคมนาคม หรือการขยายพื้นที่ให้บริการจะเป็นประโยชน์สาธารณะ และไม่มีลักษณะเป็นการจำกัดการแข่งขันการประกอบกิจการโทรคมนาคมอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการอาจพิจารณาอนุญาตให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการได้ตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ให้คณะกรรมการพิจารณาและแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ และในการอนุญาตให้คณะกรรมการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการโทรคมนาคมในส่วนที่อนุญาตดังกล่าวเพิ่มขึ้นตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

**มาตรา ๑๕** ในการประกอบกิจการโทรคมนาคม ผู้รับใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วย องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และตามเงื่อนไข

ที่คณะกรรมการกำหนดในการกำหนดเงื่อนไขในการอนุญาต ให้คณะกรรมการกำหนดสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบโดยเฉพาะของผู้รับใบอนุญาตให้ชัดเจน รวมทั้งกำหนดแผนการให้บริการกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต โดยอย่างน้อยต้องกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการเริ่มให้บริการ รายละเอียดของลักษณะ หรือประเภทการให้บริการ อัตราค่าบริการ การให้บริการแจ้งข้อมูลผู้ใช้เลขหมายโทรคมนาคม และการอื่นที่จำเป็นในการให้บริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ

ในกรณีที่มีเหตุสำคัญเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือกฎหมายหรือพฤติการณ์เปลี่ยนแปลงไป ให้คณะกรรมการมีอำนาจแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไขในการอนุญาตได้ตามความจำเป็น

**มาตรา ๑๖** ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการตามเลขหมายโทรคมนาคมหรือตามพื้นที่ที่กำหนด ถ้าปรากฏต่อคณะกรรมการว่าผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการให้บริการตามแผนการให้บริการกิจการโทรคมนาคมที่กำหนดเป็นเงื่อนไขการอนุญาตตามมาตรา ๑๕ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร และคณะกรรมการเห็นว่าเป็นการกระทบกระเทือนต่อประโยชน์สาธารณะให้คณะกรรมการมีอำนาจถอนคืนเลขหมายโทรคมนาคมตามจำนวนที่กำหนด หรือจำกัดพื้นที่การให้บริการลงจากที่อนุญาตไว้แล้วได้ โดยผู้รับใบอนุญาตจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ มิได้

**มาตรา ๑๗** ให้คณะกรรมการมีหน้าที่จัดให้มีการบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และให้มีอำนาจกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบริการโทรคมนาคมดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) จัดให้มีบริการโทรคมนาคมในพื้นที่ชนบท หรือพื้นที่ที่มีผลตอบแทนการลงทุนหรือห้องที่หนึ่งห้องที่ใดที่ยังไม่มีผู้ให้บริการหรือมีแต่ไม่ทั่วถึงหรือไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการในท้องถิ่นนั้น

(๒) จัดให้มีบริการโทรคมนาคมสำหรับสถานศึกษา ศาสนสถาน สถานพยาบาลและหน่วยงานอื่นที่ให้ความช่วยเหลือแก่สังคม

(๓) จัดให้มีบริการโทรคมนาคมสาธารณะในบางลักษณะ หรือบางประเภทตามที่คณะกรรมการกำหนดแก่ผู้รับรายได้น้อย

(๔) จัดให้มีการให้บริการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการโทรคมนาคมสาธารณะสำหรับคนพิการ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสในสังคม

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนด ให้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบริการโทรคมนาคมตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ให้คณะกรรมการจัดให้มีการประกาศตามวรรคสองไว้เป็นการล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ประสงค์จะขอรับใบอนุญาตได้ทราบขอบเขตการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมตามวรรคหนึ่งก่อนการยื่นคำขออนุญาตด้วย

การกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตจัดให้มีบริการโทรคมนาคมตามมาตรานี้ ต้องไม่ทำให้เกิดภาระเกินสมควรแก่การลงทุนของผู้รับใบอนุญาตและต้องให้มีการปฏิบัติโดยเท่าเทียมกันในระหว่างผู้รับใบอนุญาตที่ประกอบกิจการโทรคมนาคมในลักษณะและประเภทเดียวกัน

มาตรา ๑๘ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตใดไม่สามารถจัดให้มีบริการโทรคมนาคมตามคณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๑๗ ได้ หรือในกรณีที่เห็นสมควรให้ผู้รับใบอนุญาตมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง ให้คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตนั้น ต้องจัดสรรรายได้ที่ได้รับจากการให้บริการโทรคมนาคมให้แก่กองทุนพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะตามกฎหมายว่าด้วย องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อนำไปดำเนินการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมตามมาตรา ๑๗

มาตรา ๑๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดมาตรการใดๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้รับใบอนุญาตรายใหม่มีโอกาสให้บริการโทรคมนาคมในท้องที่ใดแข่งขันกับผู้รับใบอนุญาตราย

อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค และเป็นธรรมได้

มาตรา ๒๐ ผู้รับใบอนุญาตจะพักหรือหยุดการให้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

ผู้รับใบอนุญาตจะปฏิเสธการให้บริการแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรไม่ได้

มาตรา ๒๑ การประกอบกิจการโทรคมนาคม นอกจากต้องอยู่ในบังคับของกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้าแล้ว ให้คณะกรรมการกำหนดมาตรการเฉพาะตามลักษณะการประกอบกิจการโทรคมนาคมมิให้ผู้รับใบอนุญาตกระทำการอย่างใดอันเป็นการผูกขาด หรือลด หรือจำกัดการแข่งขันในการให้บริการกิจการโทรคมนาคมในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การอุดหนุนการบริการ
- (๒) การถือครองธุรกิจในการบริการประเภทเดียวกัน
- (๓) การใช้อำนาจทางการตลาดที่ไม่เป็นธรรม
- (๔) พฤติกรรมกีดกันการแข่งขัน
- (๕) การคุ้มครองผู้ประกอบการรายย่อย

มาตรา ๒๒ ผู้รับใบอนุญาตต้องรายงานให้เลขาธิการทราบโดยไม่ชักช้าเมื่อมีเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้

- (๑) ผู้รับใบอนุญาตได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรงจนอาจเกิดปัญหาในการให้บริการโทรคมนาคม
- (๒) ผู้รับใบอนุญาตจะประกอบกิจการโทรคมนาคมอื่นนอกจากกิจการที่ได้รับอนุญาต
- (๓) ผู้รับใบอนุญาตจะทำสัญญาให้บุคคลอื่นมีอำนาจทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารงานของผู้รับใบอนุญาต
- (๔) ผู้รับใบอนุญาตกระทำหรือถูกกระทำอันมีลักษณะเป็นการครอบงำกิจการหรือถูกครอบงำกิจการตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

(๕) กรณีใดๆ ที่มีหรืออาจจะมีผลกระทบต่อ การประกอบกิจการหรือการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การรายงานตาม (๒) และ (๓) ผู้รับใบอนุญาตต้องกระทำก่อนดำเนินการสำหรับกรณีตาม (๑) (๔) และ (๕) ให้รายงานทันทีที่มีเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น

เมื่อเลขาธิการได้รับรายงานตามวรรคสองให้เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการโดยเร็ว ในการนี้ให้คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดเงื่อนไขให้ผู้รับใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อป้องกันความเสียหายต่อประโยชน์สาธารณะได้

**มาตรา ๒๓** คณะกรรมการอาจกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีระบบบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับหลักฐานการให้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้

**มาตรา ๒๔** ในกรณีที่การประกอบกิจการโทรคมนาคมบางลักษณะหรือบางประเภท มีเทคโนโลยีเฉพาะด้าน ซึ่งไม่อาจนำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับให้สอดคล้องกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมนั้นได้ ให้คณะกรรมการมีอำนาจกำหนดเงื่อนไขสำหรับการประกอบกิจการโทรคมนาคม ตามลักษณะและประเภทของกิจการโทรคมนาคมนั้นได้

การกำหนดเงื่อนไขการประกอบกิจการโทรคมนาคมตามวรรคหนึ่งต้องเป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

**หมวด ๒**

**การใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม**

**มาตรา ๒๕** ผู้รับใบอนุญาตที่มีโครงข่ายโทรคมนาคม มีหน้าที่ให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของตนกับของผู้รับใบอนุญาตรายอื่นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

ผู้รับใบอนุญาตที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมต้องยินยอมให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของตนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

การปฏิเสธไม่ให้ใช้โครงข่ายโทรคมนาคมให้กระทำได้เฉพาะกรณีดังต่อไปนี้

(๑) โครงข่ายโทรคมนาคมที่มีอยู่ไม่เพียงพอแก่การให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

(๒) การใช้โครงข่ายโทรคมนาคมมีปัญหาทางเทคนิคที่อาจก่อให้เกิดการรบกวนกิจการโทรคมนาคมหรือเป็นเหตุขัดขวางการโทรคมนาคม

(๓) กรณีอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมซึ่งปฏิเสธไม่ให้ใช้โครงข่ายโทรคมนาคมตามวรรคสามมีหน้าที่พิสูจน์ถึงเหตุแห่งการปฏิเสธนั้น

การเรียกเก็บค่าตอบแทนการใช้หรือเชื่อมต่อโครงข่ายต้องเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล และเป็นธรรมต่อผู้รับใบอนุญาตที่มีโครงข่ายโทรคมนาคมกับผู้ขอใช้หรือเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมและต้องให้ความเท่าเทียมกันในระหว่างผู้ขอใช้หรือผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมทุกราย

การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้คณะกรรมการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับใบอนุญาตที่เกี่ยวข้องด้วย

**มาตรา ๒๖** ในกรณีที่มีการปฏิเสธไม่ให้ใช้โครงข่ายโทรคมนาคมหรือมีข้อขัดข้องกันไม่ได้ในการเจรจาทำสัญญาการใช้หรือเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม คู่กรณีมีสิทธิร้องขอให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการ

ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด คำวินิจฉัยของ คณะกรรมการให้เป็นที่สุด

ในระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการ ตามวรรคหนึ่ง ถ้ามีกรณีจำเป็นคณะกรรมการอาจ สั่งให้ใช้หรือเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมไปพลาง ก่อนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ กำหนดได้

**มาตรา ๒๗** สัญญาเกี่ยวกับการใช้หรือการ เชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมจะต้องมีข้อกำหนด ในลักษณะดังนี้

- (๑) ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์
- (๒) ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก หรือ กีดกันผู้รับใบอนุญาตรายอื่น
- (๓) ข้อกำหนดทางเทคนิค ณ จุดที่มีการใช้ หรือเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมต้องชัดเจน มีความเป็นไปได้ในทางเทคนิค และไม่ก่อให้เกิดภาระ แก่ผู้ใช้หรือเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมเกิน สมควร
- (๔) มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ ของผู้ใช้หรือผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายโทร- คมนาคมและผู้ให้ใช้หรือผู้ให้เชื่อมต่อโครงข่ายโทร- คมนาคมที่ชัดเจน
- (๕) การกำหนดอัตราค่าตอบแทนการใช้ หรือเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมตามหลักเกณฑ์ ในมาตรา ๒๕ วรรคห้า
- (๖) ลักษณะอื่นตามที่คณะกรรมการ ประกาศกำหนด

ให้ผู้รับใบอนุญาตที่เป็นเจ้าของโครงข่ายโทร- คมนาคมต้องจัดส่งสำเนาสัญญาให้กับคณะกรรมการ ภายในสิบวันนับแต่วันที่ได้มีการลงนามใน สัญญา ถ้าคณะกรรมการเห็นว่าข้อกำหนดในสัญญาดังกล่าวไม่เป็นไปตามลักษณะในวรรคหนึ่ง ให้ คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ถ้าผู้รับใบอนุญาตที่เป็นเจ้าของ โครงข่ายโทรคมนาคมไม่ยินยอมแก้ไขสัญญาให้ เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด ให้นำความใน มาตรา ๖๕ มาใช้บังคับโดยอนุโลม แต่ถ้าผู้ใช้ หรือผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นผู้ไม่ ยินยอมแก้ไขสัญญานั้น ให้ถือว่าสัญญาดังกล่าวตก

เป็นโมฆะ

**มาตรา ๒๘** ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งข้อมูล ที่ถูกต้องและจำเป็นในการใช้หรือเชื่อมต่อโครงข่าย โทรคมนาคมให้ผู้ขอรับใบอนุญาตรายอื่น ซึ่งเป็นผู้ ขอใช้หรือผู้ขอเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมทราบ และต้องไม่กระทำการใดๆ อันเป็นเหตุให้การใช้หรือ เชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต รายอื่นนั้นไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขโครงข่ายโทร- คมนาคมที่มีผลกระทบต่อการใช้หรือเชื่อมต่อโครง ข่ายโทรคมนาคม ผู้รับใบอนุญาตที่มีโครงข่ายโทร- คมนาคมจะต้องประกาศให้ทราบถึงการเปลี่ยน- แปลงแก้ไขดังกล่าวเป็นการล่วงหน้าโดยให้ระยะเวลา ที่สมควร แต่ทั้งนี้ต้องไม่น้อยกว่าหกเดือน

**มาตรา ๒๙** ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นเจ้าของ โครงข่ายโทรคมนาคมต้องเปิดเผยสัญญาการใช้ หรือการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมเป็นการ ทั่วไปตามวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

**มาตรา ๓๐** ในกรณีที่สภาพทางเศรษฐกิจ หรือสังคมเปลี่ยนแปลงไป หรือมีเหตุอย่างหนึ่งอย่าง ใดที่ทำให้อัตราค่าตอบแทนการใช้ หรือการเชื่อม ต่อโครงข่ายโทรคมนาคมที่กำหนดในสัญญานั้นไม่ เหมาะสม ทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบใน ระหว่างผู้รับใบอนุญาต เป็นเหตุให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ต้องรับภาระเกินสมควร ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นผู้ สัญญาจะขอปรับปรุงอัตราค่าตอบแทนดังกล่าวต่อ คณะกรรมการก็ได้ในการอนุญาตให้คณะกรรมการ คำหนึ่งถึงผลกระทบที่มีต่อผู้ใช้บริการประกอบด้วย

**มาตรา ๓๑** เพื่อประโยชน์ในการรักษา ความมั่นคงของชาติ หรือเพื่อป้องกันภัยพิบัติที่อาจ เกิดความเสียหายต่อส่วนรวม หรือเพื่อการดำเนินการ ให้เป็นประโยชน์สาธารณะเป็นส่วนรวม เมื่อ รัฐบาลร้องขอต่อคณะกรรมการ ให้คณะกรรมการ ดำเนินการเพื่อให้มีการใช้หรือเชื่อมต่อโครงข่าย โทรคมนาคมระหว่างผู้รับใบอนุญาตและหน่วยงาน ของรัฐที่เกี่ยวข้องในกรณีเช่นว่านี้ให้ผู้รับใบอนุญาต มีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการ

**หมวด ๓**  
**มาตรฐานของโครงข่ายโทรคมนาคม**  
**และอุปกรณ์**

**มาตรา ๓๒** ให้คณะกรรมการมีอำนาจประกาศกำหนดประเภทของโครงข่ายโทรคมนาคม เครื่องโทรคมนาคมหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคมที่มีผลต่อการให้บริการโทรคมนาคมต้องมีมาตรฐานทางเทคนิคตามที่กำหนดได้

คณะกรรมการอาจประกาศกำหนดให้อุปกรณ์ที่ใช้ในโครงข่ายโทรคมนาคม เครื่องโทรคมนาคมหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคมบางประเภทต้องได้รับการตรวจสอบ และรับรองมาตรฐานก่อนนำมาใช้ในการให้บริการโทรคมนาคมได้

**มาตรา ๓๓** ผู้รับใบอนุญาตต้องบำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขปรับปรุงโครงข่ายโทรคมนาคม เครื่องโทรคมนาคม และอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคมที่ผู้รับใบอนุญาตนำมาใช้ในการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานทางเทคนิคตามที่กำหนดไว้ในประกาศที่ออกตามมาตรา ๓๒

**มาตรา ๓๔** ผู้รับใบอนุญาตแบบที่สามต้องมีวิศวกรซึ่งมีคุณสมบัติและมีจำนวนตามที่คณะกรรมการกำหนด เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานบริการโทรคมนาคม การติดตั้ง ตรวจสอบ และบำรุงรักษาโครงข่ายโทรคมนาคม เครื่องโทรคมนาคม และอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ให้เป็นไปตามมาตรฐานทางเทคนิค

**มาตรา ๓๕** ให้สำนักงานมีอำนาจรับทำการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของอุปกรณ์ที่ใช้ในโครงข่ายโทรคมนาคม เครื่องโทรคมนาคม และอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคมตามประกาศของคณะกรรมการตามมาตรา ๓๒ วรรคสอง หรือกรณีที่มีการร้องขอจากบุคคลใดที่ประสงค์จะให้มีการตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน

การตรวจสอบและรับรองมาตรฐานตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

**มาตรา ๓๖** ผู้ใดประสงค์จะทำการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานให้จัดตั้งเป็นหน่วยตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของอุปกรณ์ที่ใช้ในโครงข่ายโทรคมนาคม เครื่องโทรคมนาคม และอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคมซึ่งต้องเป็นนิติบุคคลและต้องได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการ

คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาต การยื่นคำขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต อายุใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต ค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตและการต่ออายุใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

หน่วยตรวจสอบและรับรองต้องมีผู้ตรวจสอบซึ่งมีคุณสมบัติและมีจำนวนตามที่คณะกรรมการกำหนด

ในการอนุญาตให้จัดตั้งหน่วยตรวจสอบและรับรอง คณะกรรมการจะกำหนดเงื่อนไขใดๆ ตามควรแก่กรณีก็ได้

การเรียกเก็บค่าบริการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของผู้ได้รับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามอัตราที่คณะกรรมการกำหนด

**มาตรา ๓๗** ในกรณีดังต่อไปนี้ ให้คณะกรรมการมีอำนาจเพิกถอนใบอนุญาตให้จัดตั้งหน่วยตรวจสอบและรับรอง

(๑) ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งหน่วยตรวจสอบและรับรองขาดคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในประกาศที่ออกตามมาตรา ๓๖ วรรคสอง

(๒) หน่วยตรวจสอบและรับรองดำเนินการตรวจสอบ รายงานผลการตรวจสอบ หรือรับรองโดยไม่สุจริต

(๓) การตรวจสอบ การรายงานผลตรวจสอบหรือการรับรองเป็นไปโดยล่าช้าโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร จนเป็นเหตุให้ผู้ขอรับการตรวจสอบได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง

(๔) หน่วยตรวจสอบและรับรองมีผู้ตรวจสอบซึ่งมีคุณสมบัติหรือมีจำนวนไม่ครบตามที่คณะกรรมการกำหนด

การเพิกถอนใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งไม่เป็นเหตุกระทบกระเทือนการรับรองมาตรฐานที่หน่วยตรวจสอบและรับรองได้ดำเนินการไปแล้ว ก่อนที่จะถูกเพิกถอนใบอนุญาต เว้นแต่การรับรองมาตรฐานที่ไม่สุจริต หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด คณะกรรมการอาจพิจารณาสั่งเพิกถอน การรับรองมาตรฐานนั้นได้

ในกรณีที่ผู้ใดได้รับความเสียหายจากการรับรองมาตรฐานที่ถูกเพิกถอนตามวรรคสอง ถ้าผู้นั้นมิได้ร่วมกระทำทุจริตด้วย ให้หน่วยตรวจสอบและรับรองที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตมีหน้าที่ชดเชยความเสียหายที่ผู้นั้นได้รับด้วย

**มาตรา ๓๘** ในกรณีที่โครงข่ายโทรคมนาคม เครื่องโทรคมนาคม หรืออุปกรณ์อื่นใดของผู้รับใบอนุญาตใช้งานไม่ได้ ทำงานไม่เป็นไปตามปกติ ก่อให้เกิดการรบกวนกิจการโทรคมนาคมหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในประกาศที่ออกตามมาตรา ๓๒ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตแก้ไข ปรับปรุง หรือระงับการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมหรืออุปกรณ์นั้นได้

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการด้วยโดยอนุโลม

#### หมวด ๔

#### สิทธิของผู้รับใบอนุญาต

**มาตรา ๓๙** ในการดำเนินการให้บริการโทรคมนาคม ถ้าผู้รับใบอนุญาตมีเหตุต้องปักหรือตั้งเสา หรือเดินสาย วางท่อ หรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบใด และจำเป็นต้องใช้สิทธิตามมาตรานี้ ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดทำแผนผังแสดงรายละเอียดของลักษณะทิศทาง และแนวเขตในการปักหรือตั้งเสา เดินสาย วางท่อ และการติดตั้งอุปกรณ์ประกอบใด เสนอต่อคณะกรรมการเพื่อให้เห็นชอบก่อนดำเนินการ

เมื่อคณะกรรมการได้ให้ความเห็นชอบตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตมีสิทธิดังต่อไปนี้

(๑) เดินสาย หรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบใดในการให้บริการโทรคมนาคม ที่ต้องกระทำบนหรือตามเสา ท่อ หรือสิ่งก่อสร้างใดที่ใช้งานในลักษณะทำนองเดียวกันของผู้รับใบอนุญาตรายอื่น หรือของหน่วยงานของรัฐหรือของผู้ให้บริการสาธารณูปโภคใดได้ โดยผู้รับใบอนุญาตรายอื่นหรือหน่วยงานของรัฐนั้นจะปฏิเสธมิให้ดำเนินการมิได้ แต่อาจเรียกค่าใช้ประโยชน์ได้เท่าที่จำเป็น

(๒) ปักหรือตั้งเสา หรือเดินสาย วางท่อ หรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบใดในการให้บริการโทรคมนาคมในที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน โดยต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีอำนาจหน้าที่ดูแลรักษาที่ดินนั้นทราบก่อน และต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีอำนาจหน้าที่ดูแลรักษาที่ดินนั้นกำหนด

(๓) ปักหรือตั้งเสา หรือเดินสาย วางท่อ หรือติดตั้งอุปกรณ์ประกอบใดในการให้บริการโทรคมนาคมในที่ดินของบุคคลอื่น โดยต้องทำความตกลงกับเจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดินนั้นตามแนวทางที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการตามวรรคสองได้ เพราะเหตุที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือมีการเรียกค่าใช้จ่ายหรือค่าตอบแทนสูงเกินกว่าปกติ ในสภาพการใช้ประโยชน์เช่นนั้น ผู้รับใบอนุญาตอาจร้องขอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา ถ้าคณะกรรมการเห็นว่า การดำเนินการของผู้รับใบอนุญาตเป็นกรณีจำเป็นอันมีอาจหลีกเลี่ยงได้และไม่เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานของรัฐ เจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดินหรือทรัพย์สินนั้นเกินสมควร ให้คณะกรรมการมีอำนาจแจ้งการใช้ที่ดิน หรือทรัพย์สิน เพื่อการนั้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีอำนาจหน้าที่ดูแลรักษาที่ดินหรือทรัพย์สิน หรือเจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดิน หรือทรัพย์สินอื่นทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน โดยต้องแจ้งกำหนดวัน เวลา และการที่จะกระทำด้วย

ผู้ได้รับแจ้งตามวรรคสามอาจยื่นคำร้องแสดงเหตุที่ไม่สมควรใช้ที่ดิน หรือทรัพย์สินเพื่อการนั้น

หรือการดำเนินการดังกล่าวจะเกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อการใช้ประโยชน์ที่ดิน หรือทรัพย์สินไปยังคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัยภายในกำหนดสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งคำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

เมื่อพ้นกำหนดเวลาที่คณะกรรมการได้แจ้งตามวรรคสามและผู้รับใบอนุญาตได้จ่ายค่าตอบแทนการใช้ที่ดินหรือทรัพย์สินตามมาตรา ๔๐ แล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตมีสิทธิใช้ที่ดินหรือทรัพย์สิน เพื่อดำเนินการตามวรรคสองได้แต่ต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนดซึ่งต้องไม่ก่อความเดือดร้อนรำคาญหรือไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพธรรมชาติ และไม่ทำให้การใช้ประโยชน์ที่ดินนั้นลดลงจนเกินสมควรแก่เหตุด้วย

**มาตรา ๔๐** ผู้รับใบอนุญาตต้องจ่ายค่าตอบแทนการใช้ที่ดินตามมาตรา ๓๙ ตามจำนวนที่คณะกรรมการกำหนด

ในกรณีที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ดูแลรักษาที่ดินหรือทรัพย์สิน หรือเจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดินหรือทรัพย์สินไม่ยอมรับค่าตอบแทนตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้รับใบอนุญาตวางเงินค่าตอบแทนต่อคณะกรรมการ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

ผู้รับใบอนุญาตหรือเจ้าของที่ดิน หรือเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาที่ดินที่ไม่พอใจในจำนวนค่าตอบแทนที่คณะกรรมการกำหนดตามวรรคหนึ่ง มีสิทธิที่จะฟ้องคดีต่อศาลปกครองได้

**มาตรา ๔๑** เมื่อได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีอำนาจหน้าที่ดูแลรักษาที่ดินหรือทรัพย์สิน หรือเจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดินทราบล่วงหน้าตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดแล้ว ผู้รับใบอนุญาตมีสิทธิซึ่งสายผ่านไปเหนือหรือข้ามที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หรือของบุคคลอื่นใดได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอม ถ้าการดำเนินการดังกล่าวไม่เป็นเหตุทำให้กระทบกระเทือนการใช้ประโยชน์ที่ดินนั้น

เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้มีอำนาจหน้าที่ดูแลรักษาที่ดินหรือทรัพย์สิน หรือเจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดินอาจแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตซึ่งสายในบริเวณที่ไม่กระทบกระเทือนการใช้ประโยชน์ที่ดินของตนได้

และถ้าได้รับความเสียหายจากการดำเนินการให้มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้รับใบอนุญาตได้ทั้งนี้ ให้นำความในมาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ให้นำความในมาตรานี้มาใช้บังคับกับการดำเนินการตามมาตรา ๓๙ วรรคสอง (๑) ด้วยโดยอนุโลม

**มาตรา ๔๒** ผู้รับใบอนุญาตอาจเข้าไปในที่ดินที่มีโครงข่ายโทรคมนาคม เสาสาย ท่อ หรืออุปกรณ์ที่อยู่ในที่ดินนั้น เพื่อทำการตรวจสอบบำรุงรักษา ซ่อมแซม หรือป้องกันอันตราย หรือความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โดยต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ครอบครองที่ดินนั้นทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เว้นแต่กรณีมีเหตุฉุกเฉินจำเป็นต้องแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้นในขณะนั้น ผู้รับใบอนุญาตอาจเข้าไปในที่ดิน เพื่อดำเนินการแก้ไขได้ทันที

ถ้ามีความเสียหายเกิดขึ้นอันเนื่องมาแต่การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ผู้เสียหายมีสิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายนั้นจากผู้รับใบอนุญาตได้

**มาตรา ๔๓** ในกรณีที่อุปกรณ์ของผู้ให้บริการโทรคมนาคมก่อให้เกิดการรบกวนทางโทรคมนาคม หรืออาจทำให้โครงข่ายโทรคมนาคม หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตเสียหาย ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหนังสือแจ้งให้ผู้ให้บริการนั้นเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงอุปกรณ์ดังกล่าวได้ภายในเวลาอันสมควร

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ดำเนินการตามหนังสือแจ้งตามวรรคหนึ่ง และการใช้อุปกรณ์นั้นยังก่อให้เกิดการรบกวนทางโทรคมนาคม หรืออาจทำให้โครงข่ายโทรคมนาคมหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบกิจการของผู้รับใบอนุญาตเสียหาย ผู้รับใบอนุญาตจะระงับการให้บริการโทรคมนาคมแก่ผู้ใช้บริการรายนั้นไว้เป็นการชั่วคราวจนกว่าผู้ใช้บริการจะดำเนินการให้เป็นไปตามหนังสือแจ้งก็ได้

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วน ผู้รับใบอนุญาตจะระงับการให้บริการโทรคมนาคมนั้นโดยทันที แล้วแจ้งให้ทราบในภายหลังก็ได้

มาตรา ๔๔ ห้ามมิให้ผู้ใดทำให้เสียหาย ทำลาย ทำให้เสื่อมค่า ทำให้ไร้ประโยชน์ซึ่งโครงข่าย โทรคมนาคม เสา สาย ท่อ อุปกรณ์รับส่ง หรือ อุปกรณ์อื่นใดที่ใช้ในการให้บริการโทรคมนาคมหรือ สถานีให้บริการโทรคมนาคม

เพื่อประโยชน์แห่งมาตรานี้ คณะกรรมการ อาจประกาศกำหนดมาตรการคุ้มครองสิ่งต่างๆตาม วรรคหนึ่งได้ตามความจำเป็น

### หมวด ๕ สิทธิของผู้ใช้บริการ

มาตรา ๔๕ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการได้ โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงาน

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่งต้องระบุข้อเท็จจริงที่แจ้งชัด และถ้ามีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกรณีดังกล่าวก็ให้ส่งไปพร้อมหนังสือ นั้นด้วย

ในระหว่างการพิจารณาคำร้องเรียนของคณะกรรมการ ถ้าผู้ร้องเรียนร้องขอ ให้คณะกรรมการมีอำนาจพิจารณากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการใดเพื่อแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นการชั่วคราวได้

มาตรา ๔๖ ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน โดยต้องให้คู่กรณีมีโอกาสได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐานของตน ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าผู้รับใบอนุญาตกระทำการโดยฝ่าฝืนกฎหมาย เจื่อนไข การอนุญาต สัญญาการให้บริการ หรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาต ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด

มาตรา ๔๗ ในกรณีที่ผู้ให้บริการเห็นว่าผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ สูงกว่าอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนดตาม

มาตรา ๔๕ หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการ รายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือ ประเภทเดียวกัน หรือเห็นว่าผู้รับใบอนุญาตเรียก เก็บค่าธรรมเนียมหรือ ค่าบริการโดยไม่ถูกต้อง ผู้ ใช้บริการมีสิทธิขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ของตนจากผู้รับใบอนุญาตได้

ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งข้อมูลตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ให้บริการทราบภายในเวลาอันสมควร แต่ทั้ง นี้ไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันร้องขอ และในกรณีที่ ผู้ใช้บริการร้องขอ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำเอกสาร รับรองข้อมูลที่ต้องให้แก่ผู้ให้บริการด้วย โดยจะ คิดค่าตอบแทนเพื่อการนั้นจากผู้ให้บริการก็ได้ แต่ ค่าตอบแทนจะต้องไม่สูงกว่าความเป็นจริง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๔๘ ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่า ผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ในลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดตามมาตรา ๔๗ วรรค หนึ่ง ผู้ใช้บริการมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการ ได้ และให้นำความในมาตรา ๔๕ และมาตรา ๔๖ มาใช้บังคับแก่กรณีนี้โดยอนุโลม

ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการ

มาตรา ๔๙ ผู้ใช้บริการมีสิทธินำเครื่อง โทรคมนาคมของตนมาใช้ในการรับบริการจากผู้รับ ใบอนุญาตได้

การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการนำเครื่อง โทรคมนาคมของผู้ใช้บริการมาใช้กับระบบ การให้ บริการของผู้รับใบอนุญาต ให้เป็นไปตามอัตราและ หลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

ในการให้บริการโทรคมนาคมผู้รับใบอนุญาต จะกำหนดเงื่อนไขการให้บริการโดยบังคับให้ผู้ ใช้ บริการต้องใช้เครื่องโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต หรือตามที่ผู้รับใบอนุญาตกำหนดมิได้ เว้นแต่การ ให้บริการโทรคมนาคมในประเภทใดที่มีความจำเป็น ทางเทคนิคต้องใช้เครื่องโทรคมนาคมที่ผู้รับใบ อนุญาตกำหนด ทั้งนี้ ผู้รับใบอนุญาตจะกำหนด เงื่อนไขเช่นนั้นได้เมื่อคณะกรรมการได้ให้ความ

เห็นชอบแล้ว แต่การกำหนดประเภทเครื่องโทรคมนาคมเช่นว่านี้ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่สามารถจัดหา เครื่องโทรคมนาคมตามประเภทที่กำหนดมาใช้ในการรับบริการได้เอง ในการนี้ผู้รับใบอนุญาตจะปฏิเสธการให้บริการหรือการเชื่อมกับระบบการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมิได้

มาตรา ๕๐ ให้คณะกรรมการกำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม

ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ปฏิบัติตามมาตรการที่คณะกรรมการกำหนดตามวรรคหนึ่ง เมื่อพบว่าบุคคลใดกระทำการละเมิดสิทธิของผู้ใช้บริการตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้รับใบอนุญาต หรือคณะกรรมการดำเนินการเพื่อระงับการกระทำดังกล่าว และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเร็ว

#### หมวด ๖

#### สัญญาให้บริการโทรคมนาคม

มาตรา ๕๑ สัญญาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ใช้บริการโทรคมนาคม และเงื่อนไขใดๆ เกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมที่ผู้รับใบอนุญาตจะกำหนดขึ้น รวมทั้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาหรือเงื่อนไขดังกล่าว จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อน

สัญญาและเงื่อนไขที่คณะกรรมการจะให้ความเห็นชอบได้อย่างน้อยจะต้อง

(๑) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้รับใบอนุญาตและผู้ใช้บริการที่ชัดเจนและเป็นธรรม

(๒) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต

(๓) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับประเภทและขอบเขตค่าใช้จ่ายในการให้บริการอย่างครบถ้วน เป็นธรรม และจะต้องมีข้อกำหนดรับรองการไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากที่กำหนดไว้

(๔) ไม่มีข้อกำหนดที่เป็นการจำกัดการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๕) ไม่มีข้อกำหนดที่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก หรือกีดกันผู้ใช้บริการ หรือไม่เป็นธรรมแก่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

เมื่อผู้รับใบอนุญาตได้รับความเห็นชอบในสัญญาหรือเงื่อนไขใดๆ แล้วให้ผู้รับใบอนุญาตมีสิทธินำสัญญาหรือเงื่อนไขนั้นไปใช้กับผู้ใช้บริการได้

เพื่อประโยชน์แห่งมาตรานี้ ให้คณะกรรมการมีอำนาจออกประกาศกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของสัญญาและเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมได้ และจะกำหนดยกเว้นให้สัญญาหรือเงื่อนไขในเรื่องใดไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก็ได้

ในกรณีที่มีกฎหมายใดกำหนดหลักเกณฑ์การทำสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคไว้เป็นประการใด ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ตามกฎหมายดังกล่าวด้วย

มาตรา ๕๒ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการเผยแพร่แบบสัญญาและการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของตนเป็นการทั่วไปตามวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด และต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ ที่ทำการของผู้รับใบอนุญาตเพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบได้

มาตรา ๕๓ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตได้โฆษณายืนยันมาตรฐานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคมของตนไว้ให้เป็นหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามที่ได้โฆษณาไว้

ถ้าผู้รับใบอนุญาตให้บริการโทรคมนาคมไม่เป็นไปตามที่ได้โฆษณาไว้ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขให้ตรงตามที่โฆษณาได้

มาตรา ๕๔ สัญญาหรือความตกลงใดๆ เกี่ยวกับการประกอบกิจการและการให้บริการโทรคมนาคมตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ถ้าผู้รับใบอนุญาตจะทำกับรัฐบาลต่างประเทศองค์การระหว่างประเทศ และบุคคลหรือนิติบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศ รวมทั้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือ

ยกเลิกสัญญาหรือความตกลงดังกล่าว จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อน ทั้งนี้ เว้นแต่เป็นการจัดซื้อจัดจ้างตามปกติ

ผู้รับใบอนุญาตต้องส่งมอบสำเนาสัญญาหรือความตกลงที่ทำกับรัฐบาลต่างประเทศ องค์กรระหว่างประเทศ และบุคคลหรือนิติบุคคลที่อยู่ในต่างประเทศทุกฉบับตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดภายในสามสิบวันนับแต่วันทำสัญญาหรือความตกลงดังกล่าว เว้นแต่สัญญาหรือความตกลงเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือสัญญาหรือความตกลงที่คณะกรรมการประกาศกำหนดยกเว้นไม่ต้องส่งให้คณะกรรมการ

ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าสัญญาหรือความตกลงใดได้กระทำขึ้นโดยไม่ได้รับความเห็นชอบตามวรรคหนึ่ง หรือมีการดำเนินการใดที่แตกต่างไปจากความเห็นชอบของคณะกรรมการให้คณะกรรมการ มีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแก้ไขตามหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่คณะกรรมการกำหนด ถ้าผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือเป็นเหตุแห่งการเพิกถอนใบอนุญาต

#### หมวด ๗

### ค่าธรรมเนียมและค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม

มาตรา ๕๕ ให้คณะกรรมการประกาศกำหนดประเภทและอัตราชั้นสูงของค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ผู้รับใบอนุญาตจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการตามลักษณะและประเภทของกิจการโทรคมนาคมที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการ

มาตรา ๕๖ การกำหนดอัตราชั้นสูงของค่าธรรมเนียมและค่าบริการตามมาตรา ๕๕ จะต้อง

- (๑) มีวิธีการคำนวณที่ชัดเจน
- (๒) เป็นอัตราที่ยุติธรรมแก่ผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการ

(๓) ไม่มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติ แบ่งแยก หรือกีดกันผู้ใช้บริการหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด

มาตรา ๕๗ ผู้รับใบอนุญาตแต่ละรายจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการนอกเหนือหรือเกินกว่าอัตราชั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนดในมาตรา ๕๕ ไม่ได้ และต้องไม่เป็นการกำหนดอัตราในลักษณะที่เป็นการกีดกันทางการค้า ซึ่งจะมีผลเป็นการจำกัดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม โดยจะต้องเรียกเก็บจากผู้ให้บริการของตนในอัตราเดียวกันสำหรับบริการโทรคมนาคมลักษณะหรือประเภทเดียวกัน

คณะกรรมการอาจกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารและความรู้เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมความรู้ของประชาชนได้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา ๕๘ ผู้รับใบอนุญาตจะเรียกเก็บเงินประกันหรือเงินอื่นที่มีลักษณะเป็นการเรียกเก็บล่วงหน้ามิได้

การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรานี้ของผู้รับใบอนุญาต ให้ถือว่าเป็นการก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงต่อประโยชน์สาธารณะ

บทบัญญัติมาตรานี้ให้ใช้บังคับกับสัญญาให้บริการโทรคมนาคมที่ทำขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๕๙ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการเผยแพร่อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการของตนเป็นการทั่วไปและต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทุกรายทราบตามวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด และต้องแสดงอัตราดังกล่าวไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ ที่ทำการของผู้รับใบอนุญาตเพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบได้

ในกรณีที่เห็นสมควรคณะกรรมการอาจกำหนดให้ผู้ได้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีระบบแจ้งอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้ผู้ให้บริการได้ทราบล่วงหน้าก่อนการใช้บริการแต่ละครั้งเมื่อผู้ใช้บริการต้องการก็ได้ ทั้งนี้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

มาตรา ๖๐ ในกรณีที่สภาพทางเศรษฐกิจหรือสังคมเปลี่ยนแปลงไป หรือมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใดที่ทำให้อัตราชั้นสูงของค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๕๕ ไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบใน

ระหว่างผู้รับใบอนุญาต หรือเป็นเหตุให้ผู้ให้บริการ ต้องรับภาระเกินสมควรโดยไม่เป็นธรรม คณะ กรรมการอาจพิจารณาปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการดังกล่าวให้เหมาะสมก็ได้

**หมวด ๘**  
**การกำกับดูแล**

-----

**มาตรา ๖๑** เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) เข้าไปในอาคารหรือสถานที่ประกอบการของผู้รับใบอนุญาตในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นจนถึงพระอาทิตย์ตก หรือในเวลาทำการของสถานที่นั้นเพื่อตรวจสอบกิจการ สมุดบัญชี เอกสารหลักฐาน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการกระทำใดที่อาจเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ หรือไม่ปฏิบัติตามที่กำหนดในใบอนุญาต

(๒) มีหนังสือเรียกบุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งเอกสารหรือวัตถุใดมาเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริงแล้วรายงานต่อคณะกรรมการในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตได้กระทำความผิดหรือทำให้เกิดความเสียหายเพราะเหตุไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ หรือตามที่กำหนดเป็นเงื่อนไขการอนุญาต

ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

เมื่อได้เข้าไปและลงมือตรวจสอบตามวรรคหนึ่งแล้วยังดำเนินการไม่เสร็จ จะกระทำต่อไปในเวลาหลังพระอาทิตย์ตก หรือนอกเวลาทำการของสถานที่นั้นก็ได้

การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรานี้ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ทั้งนี้ ประกาศดังกล่าวต้องกำหนดตำแหน่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะใช้อำนาจหน้าที่ตามมาตรานี้ และต้องกำหนดเหตุผลและความ

จำเป็นที่จะมีสิทธิใช้อำนาจหน้าที่ตามมาตรา นี้ในแต่ละกรณีด้วย

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ให้กรรมการและพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

**มาตรา ๖๒** ในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องแสดงบัตรประจำตัวแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง

บัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามแบบที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

**มาตรา ๖๓** ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือมีความจำเป็นเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ความมั่นคงของประเทศ หรือเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ หรือเพื่อป้องกันประโยชน์สาธารณะ คณะกรรมการอาจสั่งให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าครอบครองและใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ของผู้รับใบอนุญาตเพื่อดำเนินการหรือมอบหมายให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการแทนเป็นการชั่วคราว หรือสั่งให้ผู้รับใบอนุญาต หรือพนักงานของผู้รับใบอนุญาตกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อ การนั้นได้จนกว่าเหตุฉุกเฉินหรือความจำเป็นนั้นจะ สิ้นสุดลง

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับใบอนุญาตให้ผู้รับใบอนุญาตมีสิทธิเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายนั้นจากสำนักงานได้ตามความเป็นธรรม

**หมวด ๙**  
**การบังคับทางปกครอง**

-----

**มาตรา ๖๔** ในกรณีที่ปรากฏแก่เลขาธิการว่าผู้รับใบอนุญาตฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๙ วรรคห้า มาตรา ๑๑ มาตรา ๑๒ วรรคสองหรือ วรรคสาม มาตรา ๑๓ วรรคสอง มาตรา ๑๕ มาตรา ๑๗ มาตรา ๑๘ มาตรา ๒๐ มาตรา ๒๒ มาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ มาตรา ๒๕ มาตรา ๒๖ วรรคสอง มาตรา ๒๗ มาตรา ๒๘ มาตรา ๒๙ มาตรา ๓๓

มาตรา ๓๔ มาตรา ๓๕ มาตรา ๔๕ วรรคสาม มาตรา ๕๖ มาตรา ๔๙ มาตรา ๕๐ มาตรา ๕๑ มาตรา ๕๒ มาตรา ๕๓ มาตรา ๕๔ มาตรา ๕๖ มาตรา ๕๗ มาตรา ๕๘ หรือมาตรา ๕๙ ให้เลขานุการมีอำนาจสั่งให้ผู้รับใบอนุญาตระงับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือแก้ไขปรับปรุง หรือปฏิบัติให้ถูกต้องหรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ได้

**มาตรา ๖๕** ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตซึ่งได้รับคำสั่งจากเลขานุการตามมาตรา ๖๔ ไม่พอใจในคำสั่งดังกล่าว ให้มีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการได้ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งดังกล่าว คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

**มาตรา ๖๖** ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของเลขานุการตามมาตรา ๖๔ และพ้นกำหนดระยะเวลาอุทธรณ์ตามมาตรา ๖๕ หรือคณะกรรมการวินิจฉัยยืนตามคำสั่งเลขานุการเมื่อเลขานุการได้มีหนังสือเตือนแล้วยังไม่มีการปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ให้เลขานุการพิจารณากำหนดค่าปรับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่าสองหมื่นบาทต่อวัน

ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตยังเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามการให้ถูกต้อง หรือฝ่าฝืนคำสั่งพักใช้ใบอนุญาต หรือกรณีที่มีความเสียหายร้ายแรงต่อประโยชน์สาธารณะ ให้คณะกรรมการมีอำนาจพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตได้

การกำหนดให้การกระทำความผิดกรณีใด ต้องถูกพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

#### หมวด ๑๐

#### บทกำหนดโทษ

**มาตรา ๖๗** ผู้ใดประกอบกิจการโทรคมนาคมโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือใช้คลื่นความถี่ในการประกอบกิจการโทรคมนาคมโดยไม่ได้รับอนุญาต ต้องระวางโทษดังนี้

(๑) ถ้าการกระทำความผิดเป็นการประกอบกิจการซึ่งกำหนดให้ต้องมีใบอนุญาตแบบที่หนึ่ง ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท

(๒) ถ้าการกระทำความผิดเป็นการประกอบกิจการซึ่งกำหนดให้ต้องมีใบอนุญาตแบบที่สอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(๓) ถ้าการกระทำความผิดเป็นการประกอบกิจการซึ่งกำหนดให้ต้องมีใบอนุญาตแบบที่สาม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินสิบล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ในกรณีที่ศาลมีคำพิพากษาว่าผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ให้ศาลสั่งริบเครื่อง-มืออุปกรณ์ และสิ่งใด ๆ ที่ใช้ในการนั้นเสียทั้งสิ้น

**มาตรา ๖๘** ผู้รับใบอนุญาตผู้ใดขยายการให้บริการโดยไม่ได้รับอนุญาตตามมาตรา ๑๔ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

**มาตรา ๖๙** ผู้รับใบอนุญาตผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๒๑ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และในกรณีที่กระทำความผิดซ้ำต้องระวางโทษเป็นทวีคูณ

**มาตรา ๗๐** ผู้รับใบอนุญาตผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการตามมาตรา ๓๑ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

**มาตรา ๗๑** ผู้ใดทำการตรวจสอบหรือรับรองมาตรฐานของอุปกรณ์ที่ใช้ในการโทรคมนาคมโดยไม่ได้รับอนุญาตตามมาตรา ๓๖ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือนหรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ผู้รับใบอนุญาตให้จัดตั้งหน่วยตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของอุปกรณ์ที่ใช้ในการโทรคมนาคมผู้ใดไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา ๓๖ วรรคสี่ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา ๗๒ ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา ๔๔ วรรคหนึ่ง แต่ไม่มีผลทำให้ระบบโทรคมนาคมขัดข้อง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๗๓ ผู้ใดทำให้เสียหาย ทำลาย ทำให้เสื่อมค่า ทำให้ไร้ประโยชน์ซึ่งเครื่องหมาย ทุน หรือสิ่งอื่นใดที่กำหนดไว้เพื่อการคุ้มครองระบบโทรคมนาคมตามมาตรการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ตามมาตรา ๔๔ วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๗๔ ผู้ใดกระทำด้วยประการใดๆ เพื่อดักจับไว้ใช้ประโยชน์ หรือเปิดเผยข้อความ ข่าวสาร หรือข้อมูลอื่นใดที่มีการสื่อสารทางโทรคมนาคมโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๗๕ ผู้ใดไม่ให้ความสะดวกแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๖๑ วรรคหนึ่ง (๑) หรือไม่มาให้ถ้อยคำหรือไม่ส่งเอกสาร หรือวัตถุใดๆ ตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่มีหนังสือเรียก ตามมาตรา ๖๑ วรรคหนึ่ง (๒) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๗๖ ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๖๓ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๗๗ บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ที่มีอัตราโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน ให้คณะกรรมการมีอำนาจเปรียบเทียบปรับได้ และในการนี้คณะกรรมการอาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดำเนินการเปรียบเทียบปรับแทนได้ โดยจะกำหนดหลักเกณฑ์ในการเปรียบเทียบหรือกำหนดเงื่อนไขประการใดในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะอนุกรรมการก็ได้

ในกรณีที่มีการกระทำความผิดปรากฏต่อพนักงานสอบสวน และผู้กระทำความผิดยินยอมให้เปรียบเทียบ ให้พนักงานสอบสวนส่งเรื่องมายัง

คณะกรรมการเพื่อการดำเนินการพิจารณาเปรียบเทียบปรับโดยเร็ว

เมื่อผู้กระทำความผิดได้เสียค่าปรับตามที่ได้เปรียบเทียบแล้ว ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา ๗๘ ในกรณีผู้ที่กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล ให้กรรมการผู้จัดการ กรรมการ ผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้น ต้องระวางโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้นๆ ด้วย เว้นแต่พิสูจน์ได้ว่าการกระทำนั้นได้กระทำโดยตนมิได้รู้เห็นหรือยินยอมด้วย

#### บทเฉพาะกาล

มาตรา ๗๙ ให้คณะกรรมการดำเนินการออกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ตามพระราชบัญญัตินี้ให้แก่การสื่อสารแห่งประเทศไทย และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตามลักษณะและประเภทของการประกอบกิจการ ขอบเขตการให้บริการ รวมทั้งสิทธิต่างๆ ในการให้บริการโทรคมนาคมเท่าที่อยู่ในความรับผิดชอบดำเนินการของการสื่อสารแห่งประเทศไทยและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตามที่มิอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่คณะกรรมการประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การอนุญาตตามมาตรา ๘

ในการออกใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับการประกอบกิจการของการสื่อสารแห่งประเทศไทยและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนที่ได้รับบริการอยู่เดิม และการพัฒนาเพื่อให้มีการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพหรือการอื่นใด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์แห่งพระราชบัญญัตินี้

ให้การสื่อสารแห่งประเทศไทยและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แจ้งรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมให้

คณะกรรมการทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ในระหว่างที่ยังไม่ได้รับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ให้การสื่อสารแห่งประเทศไทยและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยประกอบกิจการโทรคมนาคมต่อไปได้

**มาตรา ๘๐** ในการประกอบกิจการโทรคมนาคมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่ได้รับใบอนุญาตตามมาตรา ๗๙ ถ้าหน่วยงานดังกล่าวได้มีการให้อุญาต สัมปทานหรือสัญญาแก่ผู้ใดเป็นผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมอยู่แล้วก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ผู้ได้รับใบอนุญาต สัมปทานหรือสัญญาผู้นั้นยังคงมีสิทธิประกอบกิจการโทรคมนาคมตามขอบเขตและสิทธิที่มีอยู่เดิมตามที่ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญานั้นต่อไป จนกว่าการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาดังกล่าวจะสิ้นสุดลง

การประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาตามวรรคหนึ่ง ต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัตินี้ และตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนดบนพื้นฐานของหลักการการแข่งขันโดยเสรีและอย่างเป็นธรรม ในกรณีนี้ ให้ถือว่าผู้นั้นมีสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบเช่นเดียวกับผู้รับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย และในการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ที่ถือเป็นเหตุให้คณะกรรมการมีอำนาจเพิกถอนใบอนุญาตได้ ถ้าเป็นการกระทำของผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญา ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งเพิกถอนการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญานั้นได้

การทำความตกลงเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญา โดยมีใช่เป็นการลดหรือจำกัดสิทธิในการประกอบกิจการโทรคมนาคมตามระยะเวลาที่เหลืออยู่ของการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญานั้น มิให้ถือว่าเป็นการกระทำที่มีผลกระทบต่อกระเทือนความสมบูรณ์ของการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญาดังกล่าว

ในกรณีที่ผู้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญา รายใดทำความตกลงกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อเปลี่ยนการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญานั้น เป็นการได้รับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการดำเนินการออกใบอนุญาตให้กับผู้รับอนุญาตสัมปทาน หรือสัญญานั้น โดยให้ได้รับสิทธิประกอบกิจการโทรคมนาคมตามขอบเขตการให้บริการเดิมที่ผู้กรณีได้ตกลงกันและตามระยะเวลาที่เหลืออยู่ของการอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญานั้น ทั้งนี้ เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ การออกใบอนุญาตให้นำมาตรา ๗๙ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ให้นำความในมาตรานี้มาใช้บังคับกับผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือสัญญา รายใดจาก หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นที่มีอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

**มาตรา ๘๑** เมื่อคณะกรรมการได้ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การอนุญาตตามมาตรา ๘ ให้ผู้ที่ดำเนินการให้บริการโทรคมนาคมโดยชอบด้วยกฎหมายที่กระทำอยู่ก่อนมีประกาศไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยยี่สิบวันและไม่อยู่ภายในบังคับของมาตรา ๗๙ และมาตรา ๘๐ ถ้าประสงค์จะให้บริการต่อไป ต้องมายื่นคำขอรับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัตินี้ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะกรรมการประกาศกำหนดดังกล่าวและในระหว่างนั้นให้ยังคงให้บริการโทรคมนาคมต่อไปได้ ทั้งนี้ คณะกรรมการต้องพิจารณาคำขอรับใบอนุญาตให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอรับใบอนุญาต

ให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับกับการที่คณะกรรมการมีประกาศกำหนดลักษณะและประเภทของกิจการโทรคมนาคมเพิ่มเติมภายหลังจากการประกาศตามวรรคหนึ่งด้วยโดยอนุโลม

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ  
พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร  
นายกรัฐมนตรี

### บรรณานุกรม

พิมพ์ซ้ำจาก “ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา” เล่มที่ 118 ตอนที่ 106 ก วันที่ 16  
พฤศจิกายน 2544