

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แนะนำห้องสมุดมารวย

แนะนำห้องสมุดมารวย

สังกัด	สายงานพัฒนาความรู้ตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
สถานที่ตั้ง	62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
ความเป็นมา	ห้องสมุดมารวย เดิมคือ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2518 เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศด้านตลาดเงิน ตลาดทุน และสาขาที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลบริษัทจดทะเบียน ข้อมูลสถิติธุรกิจหลักทรัพย์ ข้อมูลตลาดหุ้นต่างประเทศ เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ การศึกษาค้นคว้า ด้านหลักทรัพย์และธุรกิจหลักทรัพย์ แก่พนักงานของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและบริษัทย่อย บริษัทสมาชิก บริษัทจดทะเบียน องค์กรที่เกี่ยวข้อง นิสิต นักศึกษา ผู้ลงทุน รวมถึงประชาชน ต่อมาในเดือนสิงหาคม พ.ศ.2547 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงสถานที่ให้บริการใหม่ ตามแนวคิดของนายกิตติรัตน์ ณ ระนอง กรรมการและผู้จัดการ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คนที่ 9 ที่ต้องการสร้างห้องสมุดที่มีความพร้อมในการเป็นศูนย์กลางการบริการสารสนเทศแก่ชุมชน และเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างวัฒนธรรมการอ่านให้กับเยาวชน และประชาชน พร้อมกับเปลี่ยนชื่อเป็น “ห้องสมุดมารวย” เพื่อเป็นเกียรติแก่ ดร.มารวย ผดุงสิทธิ์ กรรมการและผู้จัดการ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คนที่ 5
เวลาทำการ เปิดให้บริการทุกวัน	วันอาทิตย์ - วันพฤหัสบดี เปิดเวลา 08.30 - 23.00 น. วันศุกร์ - วันเสาร์ เปิดเวลา 08.30 - 24.00 น.

พนักงาน ¹	หัวหน้าห้องสมุด	1 ตำแหน่ง
	บรรณารักษ์	5 ตำแหน่ง
	ผู้ช่วยบรรณารักษ์	3 ตำแหน่ง
สาขาวิชาที่จัดเก็บ	ตลาดเงิน ตลาดทุน ตลาดตราสารอนุพันธ์ เศรษฐศาสตร์ การบริหาร การจัดการ พาณิชยกรรม กฎหมาย วารสาร นิตยสาร สารคดี บันเทิง คดี วรรณกรรมเยาวชน และหนังสือดีที่ควรอ่าน	
สาขาวิชาที่เน้น	ตลาดทุน ตลาดตราสารอนุพันธ์ ข้อมูลบริษัทจดทะเบียน ข้อมูลตลาดหุ้นต่างประเทศ	
พื้นที่ห้องสมุด	668 ตารางเมตร ประกอบด้วย ชั้น 1 : 386 ตรม. ชั้น 2 : 273 ตรม.	
จำนวนที่บริการ	จำนวน 228 ที่นั่ง	
การจัดหมวดหมู่	ระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน (L.C : Library of Congress Classification)	
ระบบรักษาความปลอดภัย	ระบบ Walk Through เพื่อตรวจสอบอาวุธ ระบบป้องกันหนังสือสูญหาย (3M) ระบบ CCTV ภายในห้องสมุด	

¹ ข้อมูล ณ วันที่ 4 ธันวาคม 2547

เทคโนโลยีห้องสมุด	โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS (Virtua Technology Library System) 7 Modules 1. Circulation Module 2. Cataloging Module 3. Online Public Access Catalog Modules 4. Serial Control Module 5. Journal Indexing Module 6. Acquisition & Fund Management Module 7. Multimedia Info Station Module
จำนวนสมาชิก	1,472 ราย
จำนวนผู้ใช้	วันละ 200 – 300 ราย
ประเภทผู้ใช้	นิสิต นักศึกษา นักลงทุน พนักงานบริษัทสมาชิก บริษัทจดทะเบียน พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ บริษัทเอกชน พนักงานตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทยและบริษัทย่อย รวมทั้งขยายการบริการไปสู่ชุมชน โดยเฉพาะเยาวชนและประชาชนทั่วไป
ประเภททรัพยากร	แบ่งทรัพยากรสารสนเทศออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1. ทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ (Traditional Resources) 1.1 หนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารสัมมนาวิชาการ 1.2 วารสาร นิตยสาร สารคดี 1.3 เอกสารสถาบันต่างประเทศ 1.4 เอกสารวิเคราะห์หลักทรัพย์ 1.5 เอกสารบริษัทจดทะเบียน 1.6 เอกสารจดหมายเหตุตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. ทรัพยากรสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Technological Resources)
ประกอบด้วยระบบสืบค้นสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์จำนวน 40 เครื่อง
ได้แก่

2.1 ระบบ SET SMART

2.2 ระบบ OPAC (Online Public Access Catalog)

2.3 ระบบ BISNEWS

2.4 ระบบ News Center

2.5 สารสนเทศดิจิทัลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
(SET Digital Information)

การจัดทรัพยากร

ชั้น 1 ประกอบด้วย

1. ข้อมูลผู้ลงทุน (Investor Corner)
2. สิ่งพิมพ์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET Publication)
3. วารสาร และนิตยสาร ฉบับปัจจุบัน
4. ระบบสารสนเทศออนไลน์ ได้แก่ SET SMART, OPAC,
Internet Trading, Bisnews, News Center
5. หนังสือวรรณกรรมและหนังสือดีที่ควรอ่าน
6. หนังสือดี 100 เล่มที่คนไทยควรอ่าน
7. หนังสือพระราชนิพนธ์
8. Information Focus ได้แก่ MBA Corner, CG Corner และ
พุทธศาสนา

ชั้น 2 ประกอบด้วย

1. หนังสือวิชาการและหนังสืออ้างอิง
2. วารสาร และนิตยสาร ฉบับล่วงเวลา
3. ข้อมูลบริษัทจดทะเบียน
4. วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัย
5. เอกสารวิเคราะห์หลักทรัพย์
6. เอกสารสถาบันต่างประเทศ
7. ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. ระบบสารสนเทศออนไลน์ ได้แก่ SET SMART, OPAC : Online Public Access Catalog

บริการพิเศษ 1. “เรื่องราวการเติบโตที่ไม่ทอดทิ้ง”

ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. บริการฉายภาพยนตร์ ประกอบด้วยหูฟัง 12 เครื่อง
3. บริการหมากล้อม/หมากรุก จำนวน 2 โต๊ะ
4. บริการ WiFi จำนวน 2 จุด

การให้บริการ

1. บริการยืม/คืน/จองทรัพยากร
2. แนะนำการใช้หนังสือ/ทรัพยากรห้องสมุด
3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
4. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
5. บริการสืบค้นสารสนเทศ
6. บริการสารสนเทศเฉพาะเรื่อง
7. บริการนำชมห้องสมุด
8. บริการพิมพ์ และดาวน์โหลดข้อมูลหลักทรัพย์
9. บริการจัดส่งข้อมูล ข่าวสาร ผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
10. บริการแนะนำหนังสือน่าอ่านผ่านกิจกรรมและสื่อต่าง ๆ
11. การจัดกิจกรรมสำหรับเยาวชนและประชาชนในวันหยุด

ภาคผนวก ข

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (แบบสัมภาษณ์)

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนิจิตต์ แจ่มเจนกิจ
 วุฒิการศึกษา ศ.บ. (เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 บธ.ม. (การตลาด) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นักวิชาการฝ่ายวิจัยและวางแผน
 ความเชี่ยวชาญ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

2. ชื่อ นายปฐม อินทโรดม
 วุฒิการศึกษา ศ.บ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 วท.ม. (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
 ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป เอ.อาร์.อินฟอร์เมชัน แอนด์ พับลิเคชัน จำกัด
 บรรณาธิการอำนวยการวารสารด้านการบริหารธุรกิจ และการตลาด
 ความเชี่ยวชาญ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

3. ชื่อ นางสาวมารศรี ศิวรักษ์
 วุฒิการศึกษา ค.บ. (บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ตำแหน่ง อดีตหัวหน้าห้องสมุด และผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายวิจัย
 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 ความเชี่ยวชาญ การบริหารจัดการห้องสมุด

4. ชื่อ นางรินใจ ไชยสุต
 วุฒิการศึกษา บช.บ. (การบัญชี) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 บธ.ม. (การเงิน) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 Ph.D. (Finance) Cleveland State University, สหรัฐอเมริกา
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
 บริษัท ทรูสตาร์อเนชั่น จำกัด (มหาชน)
 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
 ความเชี่ยวชาญ การวิจัยและพัฒนา
5. ชื่อ นางสาววรรณภา วามานนท์
 วุฒิการศึกษา วท.บ. (เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 พบ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) (เกียรตินิยม)
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 รป.ค. (candidate) (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าต่างประเทศ บริษัท อีทีเอ (ประเทศไทย) จำกัด
 ความเชี่ยวชาญ การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ และการประชาสัมพันธ์
6. ชื่อ นายณพภูฏ สุนทรนนท์
 วุฒิการศึกษา ร.บ. (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 รป.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 รป.ค. (candidate) (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาการจัดการ บริษัท ที.พี.ซี. เน็ตเวอร์ค จำกัด
 ความเชี่ยวชาญ การบริหารจัดการคุณภาพ
-

ภาคผนวก ค

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแนวทางการบริหารลูกจ้างสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย

1. ชื่อ นางสาววรรณภา วามานนท์
- วุฒิการศึกษา วท.บ. (เกียรตินิยมอันดับสอง) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พบ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) (เกียรตินิยม)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ตำแหน่ง รป.ค. (candidate) (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ความเชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการฝ่ายลูกจ้างต่างประเทศ บริษัท อีทีเอ (ประเทศไทย) จำกัด
การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ และการประชาสัมพันธ์

2. ชื่อ นายรัตนะ งามเลิศรัตน์
- วุฒิการศึกษา วศ.บ. (เครื่องกล) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
M.S. (Engineering Management) Syracuse University
- ตำแหน่ง วิทยาการที่ปรึกษา บริษัท ที.พี.ซี. เน็ตเวอร์ค จำกัด
- ความเชี่ยวชาญ การบริหารจัดการคุณภาพ

3. ชื่อ นางสาวสุจิตร สุวภาพ
- วุฒิการศึกษา ค.บ. (ภาษาอังกฤษ) สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศ) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ ฝ่ายห้องสมุดและโครงการมหาวิทยาลัย
หัวหน้าห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- ความเชี่ยวชาญ การบริหารจัดการสถาบันบริการสารสนเทศ

ภาคผนวก ง

แบบสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน

แบบสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน

1. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีแนวทางการบริหารจัดการ และพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน เพื่อรองรับแผนงานด้านการบริการสารสนเทศและความรู้ อย่างไรบ้าง
2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายและเป้าหมายด้านการบริการสารสนเทศและความรู้ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวข้องกับห้องสมุดรวม อย่างไรบ้าง

ภาคผนวก จ

แบบสัมภาษณ์หัวหน้าห้องสมุดมารวย

แบบสัมภาษณ์หัวหน้าห้องสมุดมารวย

1. ห้องสมุดมารวยกำหนดนโยบายและแผนงานด้านการบริการให้มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายและเป้าหมายด้านการบริการสารสนเทศและความรู้ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างไรบ้าง
2. นโยบายและแผนงานด้านการบริการของห้องสมุดมารวยเกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์หรือไม่ และแผนงานดังกล่าวมีการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไรบ้าง
 - พนักงาน
 - งบประมาณ
 - วิธีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
 - เทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
3. ห้องสมุดมารวยได้ดำเนินงานอะไร ไปแล้วบ้างตามแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
4. ห้องสมุดมารวยมีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์หรือไม่ อย่างไร และผลการประเมินเป็นอย่างไรบ้าง
5. ห้องสมุดมารวยมีแนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอนาคตอย่างไรบ้าง

ภาคผนวก จ

แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์ห้องสมุดมารวย

แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์ห้องสมุดมารวย

1. ท่านทราบหรือไม่ว่าห้องสมุดมารวยมีนโยบายและแผนงานด้านการบริการอะไรบ้าง
2. นโยบายและแผนงานด้านการบริการดังกล่าวมีความชัดเจนมากน้อยเพียงไร อย่างไร
3. นโยบายและแผนงานการบริการของห้องสมุดมารวย ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มากน้อยเพียงไร อย่างไร
4. ท่านมีบทบาทและหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวยอย่างไรบ้าง
5. ท่านพบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามบทบาทและหน้าที่ดังกล่าวอะไรบ้าง ท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไร
6. ท่านเห็นด้วยกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย หรือไม่
7. ห้องสมุดมารวยควรมีแนวทางพัฒนาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอนาคตอย่างไรบ้าง

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ลูกค้าของห้องสมุดมารวย

แบบสัมภาษณ์ลูกค้าของห้องสมุดมารวย

1. ท่านมีความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์ของห้องสมุดมารวยอย่างไรบ้าง
2. ท่านมีความคิดเห็นต่อการบริการของห้องสมุดมารวยอย่างไรบ้าง
3. ท่านมีความคิดเห็นต่อพนักงานของห้องสมุดมารวยอย่างไรบ้าง
4. ท่านมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการบริการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
อย่างไรบ้าง
5. ท่านมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการบริการของห้องสมุดมารวยอย่างไรบ้าง
6. ท่านมีความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์ของห้องสมุดมารวยอย่างไรบ้าง
7. ท่านมีความคาดหวังต่อการบริการของห้องสมุดมารวยอย่างไรบ้าง
8. ท่านมีความคาดหวังต่อพนักงานของห้องสมุดมารวยอย่างไรบ้าง
9. ท่านมีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านการบริการของห้องสมุดมารวยอย่างไรบ้าง
10. ท่านมีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ด้านการบริการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
อย่างไรบ้าง

ภาคผนวก ข

บทสัมภาษณ์นางจิราพร กุสุวรรณ
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน

บทสัมภาษณ์นางจิราพร กุสุวรรณ
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน
สัมภาษณ์วันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2547
เวลา 10.30 – 10.50 น.
ณ ชั้น 6 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ขอเรียนถามถึงแนวทางของตลาดหลักทรัพย์ ในการบริหารจัดการ และพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน เพื่อรองรับแผนงานด้านการบริการสารสนเทศและความรู้ จิราพร : การทำงานในห้องสมุด หนึ่งก็ต้องมีความรู้ในเรื่องการเป็นบรรณารักษ์ ทักษะเฉพาะทางก็ต้องมีความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการห้องสมุด และเนื่องจากการทำงานในปัจจุบันต้องใช้เทคโนโลยีก็ต้องเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยี ว่าจะเอามาใช้ในการบริหารจัดการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร อีกประการหนึ่ง เนื่องจากเราอยู่ในเรื่องตลาดทุน เพราะฉะนั้นต้องมีความรู้อย่างน้อยขั้นพื้นฐานในเรื่องตลาดเงินตลาดทุนอยู่ด้วย เพื่อที่จะได้แนะนำผู้ใช้ได้ในเบื้องต้น และอีกส่วนก็ต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลในตลาดหลักทรัพย์ให้กับผู้ลงทุน คือข้อมูลของ SETSMART ที่เป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทจดทะเบียน และข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการลงทุนในหลักทรัพย์ ซึ่งมีให้บริการอยู่ในห้องสมุด ก็ต้องไปอบรมหาความรู้กับ SETTRADE หลัก ๆ นอกเหนือจากความรู้ทั่วไปที่การบุคคลเขาดูแลให้อยู่แล้ว ผู้สัมภาษณ์ : ด้านการพัฒนา จะเป็นในลักษณะที่บรรณารักษ์ไปดูเองว่าหลักสูตรไหนน่าสนใจแล้วนำเสนอ หรือทางหน่วยงานเห็นว่าควรจัดส่งไป หรือเป็นการจัดอบรมภายใน	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
จิราพร : มีทั้ง 2 แบบ คือ ห้องสมุดก็มีหลักสูตรอบรมประจำสำหรับบรรณารักษ์ทั่วประเทศอยู่แล้ว ซึ่งบรรณารักษ์เองก็เข้าตรงนั้นได้ ถ้าเป็นหลักสูตรที่ต้องไปข้างนอกก็ขึ้นอยู่กับหัวหน้าห้องสมุดเห็นว่าแต่ละคน ควรเน้นเรื่องไหนเป็นพิเศษหรือเปล่าที่เป็นในเชิงวิชาชีพ อาจจะต้องคุยกันภายในว่าใครยังขาดเรื่องใด ก็ควรจะอบรมเรื่องนั้น ก็เป็นทั้งสองฝ่าย บางทีนายอาจจะยุ่ง ไม่มีเวลา หรือเราเห็นอยู่แล้วว่านายอยากจะให้เรามีความรู้เรื่องไหน เราเห็นหลักสูตรก็อาจจะมาปรึกษากับนายได้ ทำได้ทั้งสองแบบ	
ผู้สัมภาษณ์ : ทิศทางของห้องสมุดซึ่งอยู่ในสังกัดของสถาบันจะดำเนินงานอย่างไรบ้างคะ ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และเป้าหมายด้านการบริการสารสนเทศและความรู้ของตลาดหลักทรัพย์	
จิราพร : วิสัยทัศน์ของสถาบัน ก็คือ เป็นแหล่งให้ความรู้เพื่อพัฒนาคณะสองกลุ่มใหญ่ คือ หนึ่ง กลุ่มวิชาชีพ ผู้ประกอบวิชาชีพ มีหน้าที่ให้ความรู้เพื่อพัฒนาให้เขามีความรู้ ทักษะ และจรรยาบรรณในวิชาชีพตามมาตรฐานสากล สองก็คือพัฒนาประชาชนทั่วไปให้มีความรู้ในเรื่องการเงินและการลงทุนอย่างถูกต้อง เพื่อที่เขาจะได้เลือกช่องทางในการลงทุนและตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การจะให้ความรู้กับทั้งสองกลุ่มนี้ เมื่อเรามีเนื้อหา มีผู้ให้ความรู้ ก็ต้องมีศูนย์ด้วย ศูนย์รวมในเรื่องข้อมูลและความรู้ให้กับทั้งสองกลุ่มเข้ามามีความรู้ได้ด้วยตัวเอง ซึ่งห้องสมุดเป็นทั้งศูนย์ข้อมูลและศูนย์ความรู้ แหล่งความรู้สำหรับคนทั้งสองกลุ่มใหญ่มามีความรู้ได้ กลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ไม่ค่อยมีปัญหา เพราะห้องสมุดมีหนังสือทางด้านวิชาการอยู่แล้ว เมื่อจำเป็นต้องพัฒนาตัวเอง ก็ต้องมาห้องสมุด แต่ในกลุ่มประชาชนกับเด็ก จะทำอย่างไรให้กลุ่มนี้มาใช้ห้องสมุดมากขึ้น เห็นประโยชน์จากการมาใช้ห้องสมุด ถ้ามีแต่หนังสือวิชาการอย่างเดียว เด็กคงไม่มา เขาชนคงไม่มา ตลาดหลักทรัพย์อยากจะเสริมสร้างให้เยาวชนไทย มีนิสัยรักการอ่าน ฝ่ายจัดการก็เล็งนึกถึงรูปแบบห้องสมุดที่ทันสมัย มีบรรยากาศที่เป็นมิตร คนเห็นแล้วอยากมาเข้า มองเข้ามาดูแล้วทันสมัย สีสดใส บรรยากาศดูแล้วน่ามานั่ง จึงเป็นที่มาว่าต้องปรับปรุง และทรัพยากรต้องปรับให้เหมาะกับกลุ่มคนที่อยากจะดึงเข้ามา อยากให้มีเด็กวัยรุ่นเข้ามา ก็ต้องมีหนังสือที่เหมาะสมกับวัยเขา ประชาชนที่เป็นนักลงทุนทั่วไป เขารู้อยู่แล้ว แต่ก็อยากให้รู้ในวงกว้างขึ้น เพราะอีกหน่อยรถไฟใต้ดินผ่าน จะทำอย่างไร ก็ถือโอกาสนี้ ในเมื่อมีคนผ่านมาห้องสมุดคู่มือ กระจกเป็นสีดำ คนมองก็ไม่ว่านี่คือห้องสมุด เพราะฉะนั้นต้องปรับปรุงรูปลักษณ์ของห้องสมุดให้สดใส ทันสมัย เห็นแล้ว ห้องสมุดนี้ดูดีจังเลย อยากเข้านั่ง สว่างจัง บรรยากาศก็ดี มองเข้ามาเห็นเลยว่ามီးอะไรบ้าง อยู่ข้างใน อันนี้เป็นที่มาในการปรับปรุง พอรูปแบบเปลี่ยน ก็ต้องเปลี่ยนการให้บริการด้วย ในเมื่อต้องการให้มีคนเข้ามาห้องสมุดเยอะ ๆ ก็ต้องการให้ห้องสมุดเหมือนเป็นงานบริการอย่างหนึ่ง ทำอย่างไรถึงจะบริการให้ลูกค้าประทับใจ ว่ามาห้องสมุดมารวยแล้วอยากมาอีก ยามที่มีเวลาว่าง ทุกวันถ้าว่าง ต้องนึกถึงห้องสมุดมารวย วันหยุดวันว่างพาลูกหลานญาติพี่น้อง ทั้งเด็กทั้งผู้ใหญ่มาใช้ห้องสมุดได้หมด ถ้าเด็กมาก็มีหนังสือของเด็กอ่านผู้ใหญ่มาก็มีของตัวเองอ่าน อยากจะค้นคว้าอะไร หรือ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : อยากจะได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพ ขึ้นไปชั้นสองก็ดูข้อมูลเชิงลึกได้ พนักงานให้การต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรู้ ช่วยให้คำแนะนำ ถูกคำมาแล้วก็จะรู้สึกสบาย แล้วก็อยากมาอีก แล้วห้องสมุดก็จะมีจุดที่ดึงดูดคนเข้ามาด้วย ก็คือการจัดกิจกรรม จิราพร : กิจกรรมที่ห้องสมุดจะจัดขึ้นมีลักษณะอย่างไรบ้างคะ หลังจากห้องสมุดปรับปรุงใหม่ ก็จะให้บริการถึง 5 ท่วม ทำอย่างไรจะให้คนมาในช่วงคึก ๆ ช่วงแรกก็ต้องจัดกิจกรรมก่อน ในช่วงเย็น ๆ กิจกรรมจะเชิญคนโน้นคนนี้นั่งเสวนาข้างล่างก็เตรียมมูมไว้แล้ว จัดกลุ่มเหมือนร้านหนังสือทั่วไปเป็นห้องสมุดผสมร้านหนังสือ บรรยาศแบบนั้น จัดนักเขียนมาพูดคุย หรือผู้รู้เรื่องไหนก็ได้มาเสวนาสั้น ๆ และให้คนรู้เลยว่าห้องสมุดจะมีกิจกรรมอย่างนี้นะ เขาจะคอยดูแลแล้วว่าเดือนนี้จะมีจัดอะไรบ้าง อยากมา แต่จะจัดช่วงเย็น อาจจะทุ่มหนึ่งถึงสามทุ่ม พอเสร็จกิจกรรม เหมือนดูหนังเล็ก ก็อาจจะดื่มกาแฟต่อที่ร้านกาแฟ อาจจะทานกาแฟไปด้วย หรือมานั่งฟังกิจกรรม หรือดูหนังสือไปด้วย เป็นการเปลี่ยนบรรยากาศไปเลย ผู้สัมภาษณ์ : เป้าหมายของการดำเนินงานที่ห้องสมุดกำหนดไว้เป็นอย่างไรบ้างคะ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
จิราพร : อย่างที่พูดไปแล้ว อยากให้คนเข้ามาใช้ห้องสมุดแล้วรู้สึกว่าจะสะดวกสบาย บรรณาราศี เป็นแหล่งความรู้ของคนทุกกลุ่ม อันนี้คือจุดที่อยากไป และอยากให้มันที่ดี ๆ ในตอนดึก ๆ ด้วย ไม่อย่างนั้นสถานที่ดี ๆ ดึก ๆ ก็ไม่มี เด็กก็ต้องไปตามผับ ถ้าเรามีห้องสมุดมารวย อีกหน่อยเด็ก ๆ อาจจะชวนกันมานั่งที่ห้องสมุด หาความรู้ ดื่มกาแฟ อันนี้เป็นสิ่งที่ตลาดหลักทรัพย์มองไว้ แต่จะได้ตรงนี้หรือไม่ได้ก็ต้องอยู่ที่พนักงานห้องสมุดทุกคนต้องช่วยกัน อย่างไรให้บรรณาราศีเชิญชวนให้คนเข้ามาแล้วก็อยากเข้ามาเรื่อย ๆ เท่านั้นที่อยากฝากไว้ - จบการสัมภาษณ์ -	

ภาคผนวก ฅ

บทสัมภาษณ์นางสาวสุจิตร สุวภาพ
หัวหน้าห้องสมุดมารวย

บทสัมภาษณ์นางสาวสุจิตร สุภาพ

หัวหน้าห้องสมุดมารวย

สัมภาษณ์วันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2547

เวลา 18.15 – 18.50 น.

ณ ห้องสมุดมารวย อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : เรื่องแรกที่ยากเรียนถามเป็นเรื่องของนโยบายและแผนงานด้านการบริการต่างๆ ของห้องสมุด ว่ามีการวางแผนไว้อย่างไรบ้างคะ	
สุจิตร : ตามนโยบายของท่านผู้จัดการคือเรื่องของการบริการ ณ จุดบริการเดียว นโยบายคือ ผู้ใช้มาหาเรา ผู้ให้บริการด้านหน้าที่พบปะกับผู้ใช้ต้องตอบคำถามได้ทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลเชิงเทคนิค ข้อมูลเชิงฐานข้อมูล ข้อมูลเชิงความรู้ ทุกอย่าง การให้บริการสมาชิก การตอบคำถาม การพิมพ์งาน การขอข้อมูล ทุกอย่าง ตรงนั้นนอกจากเป็นการบริการ ณ จุดบริการเดียวแล้ว ต้องเป็นลักษณะมืออาชีพ ดังนั้นคนที่มาอยู่ในจุดนี้ นโยบายการให้บริการตรงนั้นก็จะต้องมีการฝึกอบรมไม่ว่าจะเป็นพนักงานชั่วคราวหรือบรรณารักษ์ อีกครั้งหนึ่ง	
ผู้สัมภาษณ์ : นโยบายกับแผนงานที่กล่าวมาข้างต้น มีส่วนไหนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความสัมพันธ์กับสมาชิกห้องสมุด หรือผู้ใช้ห้องสมุดบ้างคะ	
สุจิตร : จริง ๆ ทุกอย่างมุ่งสู่สมาชิกของห้องสมุดทั้งนั้น ทั้งนโยบายและการดำเนินงานมุ่งไปสู่ลูกค้า ฉะนั้นการบริหารจัดการห้องสมุดจะมีการบริหารข้อมูลของสมาชิกอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงให้ทันสมัย เช่นวันนี้มีสมาชิกห้องสมุดโทรมา	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ถามเรื่องลดค่าธรรมเนียม กำหนดการเปิดบริการห้องสมุดแบบใหม่ ทำไม เป็นอย่างไรบ้างรายละเอียด ก็อธิบายให้เขาฟังว่ามีอะไรบ้าง ซึ่งลูกค้าก็ให้ข้อมูลป้อนกลับมาทันที และสอบถามว่าห้องสมุดรู้อีเมลล์เขาได้ อย่างไรเป็นต้น เราก็อ่านข้อมูลตรงนั้นห้องสมุดมีอยู่ตั้งแต่แรกที่คุณเข้ามาหาเรา ไม่ว่าคุณจะมาสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดหรือเป็นผู้ใช้บริการ เราก็มีข้อมูลของคุณอยู่ ห้องสมุดมีอะไรที่พัฒนา หรือเปลี่ยนแปลง หรือว่าเป็น ข่าวดี ข่าวอะไร ก็จะส่งข้อมูลให้ตลอด อันนี้ทำให้ได้รู้ว่าลูกค้ายินดีที่เรามีข้อมูลของเขาอยู่ และก็ชื่นชมมาว่าเป็นบริการที่ดี ได้ประโยชน์กับเขามาก เป็นต้น ผู้สัมภาษณ์ : นอกจากที่วางแผน และทำมาตลอดอย่างนี้ ในส่วนของการบริหารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านพนักงาน มีการวางแผนไว้อย่างไรบ้างคะ สุจิตร์ : เรื่องคนให้บริการ เรื่องของความชำนาญการเฉพาะเรื่องสำคัญมาก บรรณารักษ์จะรู้ตรงนั้นอยู่แล้ว ก็จะไม่ค่อยพูดถึง ฉะนั้นทุกอย่างที่ทำได้คือการบริการ การให้บริการต้องเป็นมืออาชีพ ไม่จำเป็นต้องโยนเพื่อไปหาคนนั้นคนนี้ และในส่วนของการให้บริการนั้นการอบรมก็เป็นสิ่งสำคัญ แต่การอบรมเรื่องการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในเมืองไทยยังค่อนข้างน้อย เน้นแต่เรื่องของการให้บริการความเป็นเลิศทั้งนั้น ซึ่งเน้นแต่เรื่องธรรมดา ตรงนั้นพวกเราก็อบรมกันอย่างค่อนข้างมากอยู่แล้ว ทางช่วยก็คือไปดูงานห้องสมุดต่าง ๆ ที่มีความแข็งแกร่ง เป็นพนักงานต้นแบบ หรือห้องสมุดต้นแบบ ก็จะไปเยี่ยมชมอย่างเช่น เอไอเอส ซึ่งมีความแข็งแกร่งในเรื่องของศูนย์บริการลูกค้าอย่างนี้ เป็นต้น	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : งบประมาณเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าในงานบริการของห้องสมุด มีงบประมาณจัดสรรอย่างไรบ้างคะ	
ผู้จัด : งบประมาณมี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการพัฒนาโปรแกรมอัตโนมัติของห้องสมุด นอกจากนี้สถาบันอยู่ระหว่างการจัดทำโปรแกรมเพื่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเมื่อแล้วเสร็จสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุนจะเป็นศูนย์กลางของการบริหาร โปรแกรมบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เท่าที่ทราบจะนำโปรแกรมนี้มาใช้ในการจัดการข้อมูลลูกค้าทั้งหมดของทั้งสาขางาน ในอนาคตจะมีการแบ่งปันในแต่ละฝ่ายในสาขางานได้ใช้ประโยชน์ แต่ตอนนี้อยู่ระหว่างการพัฒนา และรวบรวมข้อมูล ห้องสมุดมีหน้าที่รวบรวม และจัดส่งข้อมูลให้กับสถาบันเพื่อดำเนินการพัฒนาโปรแกรมต่อไป	
ผู้สัมภาษณ์ : รูปแบบและวิธีการที่ห้องสมุดคิดว่า จะดูแลลูกค้าเป็นอย่างไรบ้างคะ	
ผู้จัด : ลูกค้ามีอยู่ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เป็นลูกค้าเก่า กลุ่มลูกค้าใหม่ที่เข้ามา และกลุ่มที่ไม่เคยรู้อะไรเลย ลูกค้าเก่าจะต้องมีวิธีการรักษาอย่างไรบ้าง กลุ่มใหม่ เรามองเป้า แม้แต่กระทั่งการลดค่าธรรมเนียม หรือการเพิ่มวันหยุดเป็นวันทำการ ก็เป็นการบริหารเรื่องหนึ่ง ว่าทำอย่างไรที่จะให้ลูกค้าใหม่ที่แสวงหาเข้ามาหาเรา และคนที่ไม่เคยรู้จักเลยว่ามีตรงนี้อยู่ในประเทศไทย คือมีการประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุ โทรทัศน์ กิจกรรมต่าง ๆ ที่จะจัดขึ้นในเดือนตุลาคมนี้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ห้องสมุดมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มาช่วยสนับสนุนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์บ้างหรือเปล่านั้น	
ผู้จัด : ห้องสมุดมีระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่เก็บรวบรวมข้อมูลสมาชิกทั้งหมด การยืมการคืน มีการใช้ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการส่งข้อมูลข่าวสารถึงลูกค้า และกำลังจะมีโปรแกรมบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่จะช่วยในการบริหารข้อมูลลูกค้าอยู่ที่สถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน	
ผู้สัมภาษณ์ : การที่ห้องสมุดวางแผนให้บริการลูกค้าเช่นนี้ ห้องสมุดมีการประเมินผลการดำเนินงานบ้างไหมคะ	
ผู้จัด : ปีหนึ่งจะมีการประเมินผล จัดทำแบบสอบถามปีละ 2 ครั้ง คือกลางปีกับปลายปี ดังนั้นแต่ละครั้งที่สำรวจจากผู้ใช้ ทำให้ได้รู้ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ อย่างเช่น คนนั้นบริการดี คนนั้นบริการไม่ดี ฉะนั้นถึงมองว่าอยากให้บริการแบบโรงแรม มีป้ายชื่อบอกกล่าว ลูกค้าเข้ามาก็ต้องต้อนรับเหมือนญาติสนิทที่มีความผูกพัน และต่อเนื่องกัน ฉะนั้นผู้ให้บริการจะมีความสำคัญมากในการจัดการข้อมูลตรงนั้น เพราะฉะนั้นรูปแบบที่ถามถึง คือการนำเอาแบบสอบถามมาประเมินทุกครั้ง อย่างเช่นลูกค้ามีปัญหาของปีก่อนเรื่องอะไรก็แก้จุดนั้น ปีนี้เรื่องอะไรก็จะแก้จุดนั้น แต่จะตามแก้อย่างเดียวไม่ได้ เพราะเหมือนนั่งตามงานหรือนั่งแก้ปัญหางานซึ่งเป็นภาพเชิงลบ ดังนั้นลักษณะที่ควรเป็นคือควรป้องกัน คิดว่าความน่าจะเป็นอะไรจะเกิดขึ้น ความเสี่ยงที่จะมาคืออะไร บริหารความเสี่ยงตรงนั้นก่อน ปัญหาจะไม่เกิดขึ้น ถึงแม้จะเกิดขึ้นระดับจะต่ำ เช่น วันนี้มีลูกค้าโทรสอบถามเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า การใช้ข้อความแค่นี้ ผู้ใช้ สมาชิกรู้สึกแล้ว ว่าคืออะไร และปีต่อไปคืออะไร แต่ถ้าเราบอกว่า	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
คำทำบัตร จบ นี่เห็นง่าย ๆ การใช้ข้อความสำคัญมาก ถ้าบอกว่าเป็นการลดค่าธรรมเนียมรายปี ลูกค้าจะรู้สึกดีขึ้นวันนี้ เหมือนกันมาถามถึงเรื่องคนค้าประกัน นักลงทุนผู้ใหญ่ ก่อนข้างจะมีความพร้อม มีเครดิต เขาถามถึงคนประกัน ทำไม ยังจำเป็นต้องมีคนค้าประกันเขาอีก เขาไม่มีเครดิตในตัวเอง หรือ ก็เลยอยากจะบอกว่า อาจต้องใช้คำว่า คือคนที่เขียนไว้ อาจจะไม่ได้เขียนสื่อไว้ ซึ่งจริง ๆ แล้วไม่ได้จริงจังตรงนั้น ก็เลยบอกเขาว่า คุณสามารถค้าประกันตัวคุณเองได้ เพราะคุณมีหลักฐาน มีความมั่นคงในทางธุรกิจของคุณ ซึ่งอาจจะต้องปรับข้อความบางอย่างที่อาจจะไปกระทบต่อความรู้สึกของลูกค้า ซึ่งตรงนี้อาจปรับเปลี่ยนอะไรบางอย่าง แค่นั้นเอง ก็คือเป็นจุดเล็ก จุดน้อย ที่มารองรับ ควรมองในมุมกลับกัน ถ้าเราเป็นลูกค้า แล้วเจอปัญหาอย่างนี้บ้าง จะรู้สึกอย่างไร ก็ต้องมองตัวเองมาเป็นลูกค้าบ้าง ไปขอใช้บริการจากใคร แล้วมีเงื่อนไขเยอะ ๆ ไปปิดกัน การเข้าถึงก็ยากลำบาก ฉะนั้นในจุดนี้เป็นจุดที่เล็กจุดน้อย อย่างองข้าม และอย่าไปเอากฎระเบียบกับลูกค้าให้มากเกินไปนัก ยืดหยุ่นได้ และให้เกียรติลูกค้า เป็นสิ่งที่ดี ผู้สัมภาษณ์ : จากการประเมินความคิดเห็นของลูกค้า ปีละสองครั้ง ผลที่ออกมาแนวโน้มเป็นอย่างไรบ้างล่ะคะ สุจิตร์ : 75-80 เปอร์เซนต์ ชื่นชมบริการ มีบ้าง 1 เปอร์เซนต์ 2 เปอร์เซนต์ ที่ร้องเรียน ซึ่งก็รู้อยู่แล้วว่าไม่มีที่ไหนที่สมบูรณ์แบบแต่ในขณะเดียวกันห้องสมุดก็ต้องพัฒนาตัวเอง คือคนให้บริการให้ถึง 99 เปอร์เซนต์ เพราะว่าเราเคยเชื่อว่าเราเป็นคนที่ดีให้บริการที่ดีที่สุดนะคะ ลูกค้าประทับใจกับคนให้บริการของเรา จึงอยากยืนยันตรงนั้นอยู่ ไม่ว่ามาพบกับใคร เป็นอย่างไรบ้างคะ จุดไหน เวลาไหน	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ก็เหมือนกันทุกคน ให้บริการได้ดีเท่ากัน ทุกคน สุจิตร์ : แผนงานที่วางไว้ในอนาคตสำหรับการบริการของห้องสมุด แผนงานบริการเป็นการเอื้อมือไปยังลูกค้า สมาชิกของ ห้องสมุด ลูกค้าทุกกลุ่ม ไม่จำกัดแค่นักลงทุน แต่ขยายไปถึง นักศึกษา และมหาวิทยาลัยทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นอกจากนี้จะมีโครงการขยายไปยังสู่ท้องถิ่นส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โครงการห้องสมุดสาขา ซึ่งห้องสมุดมา รวมเป็นตัวที่ขับเคลื่อนความรู้ทางด้านนี้ นอกจากห้องสมุด มหาวิทยาลัยแล้ว ก็มีห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดโรงเรียน เป็นการปลูกฝังความรู้ ในฐานะที่เราเป็นคนให้บริการ เราก็ ต้องเอาข้อมูลเหล่านี้ไปไว้ตามจุดต่าง ๆ เหมือนหนึ่งคุณอยู่ที่ ตลาดหลักทรัพย์ มีบรรณารักษ์จัดการข้อมูล หนังสือ ก่อนที่ จะไปสู่ห้องสมุดนั้น ๆ ห้องสมุดปลายทางแค่เอาชั้นหนังสือ วางไว้อย่างเดียวยก ห้องสมุดมารวยดูแลให้ทุกอย่าง ก็ เหมือนหนึ่งเป็นสาขาของเรา นอกจากนี้ หลังจากมีข้อมูลไป ตามสาขาต่าง ๆ ที่ภูมิภาคแล้ว จะมีการตอบคำถามผ่าน โทรศัพท์ อีเมล โทราสาร เมื่อห้องสมุดนั้น ๆ มีปัญหาที่ สามารถติดต่อโดยตรงถึงเราได้ ห้องสมุดมารวยจะมีข้อมูล ป้อนกลับทันที ห้องสมุดต่าง ๆ ก็จะช่วยเป็นศูนย์สำหรับ ภูมิภาค หรือจังหวัด ในการรับเรื่องจากนักศึกษา และนัก ลงทุน ประชาชน ส่งมาหาให้ ห้องสมุดมารวยจะตอบ กลับไปภายในไม่เกิน 1 วัน ถ้าศูนย์รับมือได้ก็รับมือไป เพราะจะมีการอบรมบรรณารักษ์ให้อยู่แล้ว สำหรับสมาชิก ที่อยู่ตามภูมิภาค ต่างจังหวัด ต่างประเทศ ถ้าต้องการข้อมูลที่เป็น อิเล็กทรอนิกส์ จะส่งให้ได้เลย ให้บริการผ่านออนไลน์ เมื่อไรที่เป็นตัวเล่มจำเป็นต้องผ่านศูนย์ จะส่งให้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
โดยสมาชิกต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในส่วนที่จะเกิดขึ้น จะมี การดูแลลูกค้าใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น ห้องสมุดมีประวัติของลูกค้า อยู่ เมื่อไหร่มีข้อมูลใกล้เคียงกัน จะส่งข้อมูลใหม่ให้ ซึ่ง ตรงส่วนนี้อยากทำกับพนักงานก่อน กลุ่มไหนสนใจอะไร เนื้อหาประเภทไหน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลหนังสือ วารสาร หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จะส่งให้แบบอัตโนมัติ วันนี้มีลูกค้า ถามเรื่องการแจ้งค่าปรับ ก็บอกว่าไม่ได้เป็นการแจ้งเรื่อง ค่าปรับ แต่เป็นการเตือนคุณว่าคุณมีอะไรจะต้องคืน ไม่เช่นนั้นจะถูกปรับ ซึ่งเป็นบริการที่ห้องสมุดมีให้ใช้มือ ไม่ได้ทำโดยระบบอัตโนมัติ ซึ่งเขาก็รู้สึกพอใจกับบริการ ตรงนี้ งานบริการในปีนี้จะเริ่มจาก 5 ส. ทำป้าย ให้เข้ากับ รูปลักษณ์ใหม่ที่จะปรับ เรียกว่า Knowledge and Resource Center การพูดคุยกับลูกค้าทำให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเยอะ เพราะผลจากแบบสอบถามใกล้เคียงไป ค่อนข้างหายาก อยาก จัดให้บรรณารักษ์พบสมาชิก เป็นกลุ่มสนทนา และเลี้ยง น้ำชา ผู้สัมภาษณ์ : ภายใน สุจิตร์ : ห้องสมุดอะไรทำนองนั้น อยากให้ฝากข้อคิดเกี่ยวกับการดูแลลูกค้าค่ะ ห้องสมุดต้องใส่ใจแม้กระทั่งข้อความเล็ก ๆ น้อย ๆ อย่าไป เอากฎระเบียบกับลูกค้ามากนัก ยืดหยุ่น และให้เกิดลูกค้า - จบการสัมภาษณ์ -	

ภาคผนวก ญ

บทสัมภาษณ์นางสาวสุมนา ไพโรจน์ดา
หัวหน้างาน-บรรณรักษ์

บทสัมภาษณ์นางสาวสุนนา ไพโรจน์ดา

หัวหน้างาน-บรรณารักษ์

สัมภาษณ์วันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2547

เวลา 16.35 – 16.55 น.

ณ ห้องสมุดชั่วคราว ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ทราบไหมคะว่าห้องสมุดมีแผนงานการบริการอย่างไรบ้าง สุนนา : ไม่ทราบค่ะ เนื่องจากห้องสมุดไม่มีแผนงานการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ได้มีการรับรู้แผนงานการบริการจะเป็นอย่างไร หรือว่าต้องวางแผนเชิงรุก หรือว่าจะต้องทำอะไรอย่างไรมากน้อยแค่ไหนบ้าง ไม่ได้มีการประชุมหรือชี้แจงบอกกล่าวกัน เพราะฉะนั้นก็เลยกลายเป็นเหมือนกับงานประจำทุกวันที่มาถึงก็ตอบคำถามซ้ำๆ เหมือนเดิมๆ ไม่มีการคิดวางแผนว่าควรที่จะสร้างคุณค่าอะไรให้กับผู้ใช้บ้าง ผู้สัมภาษณ์ : รวมถึงนโยบายด้วยหรือเปล่าคะ สุนนา : นโยบายชัดเจนไหม ห้องสมุดไม่เคยมีกำหนดคณะ แผน อาจจะเป็นในลักษณะของแผนการจัดซื้อหนังสือ แต่ในแง่ของการบริการจะไม่มีนโยบายที่ชัดเจน ต่างคนก็ต่างให้บริการตามพื้นฐานความรู้ของตัวเอง ทำให้คำตอบไปคนละทิศคนละทาง ซึ่งเป็นปัญหาเดิมๆ คือให้บริการกันคนละอย่าง ไม่มีอะไรที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งเรื่องนี้เคยพูดกันมาแล้วหลายครั้ง และจะส่งอีเมลล์แนวทางการแก้ปัญหาว่าให้ทำแบบนี้เพื่อที่จะได้ให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน จริงๆ ควรจะมีการพูดคุยกันบ้างว่าจะแก้ปัญหอย่างไรบ้างกับงานบริการ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : การปรับปรุงห้องสมุดใหม่ เหตุผลของการปรับปรุง กลุ่มเป้าหมาย ตรงนี้ได้รับทราบบ้างไหมคะ	
สุมนา : จริง ๆ กลุ่มเป้าหมายก็เหมือนเดิม เพียงแต่ขยายออกไปเท่านั้นเอง คือนอกจากจะเป็นนักลงทุน หรือนักศึกษาแล้ว ตอนนี้ก็ขยายฐานไปยังประชาชน ดูจากนโยบายการจัดซื้อหนังสือ และมีการพูดคุยกันบ้าง ว่าจะเป็นลักษณะของการเข้าถึงผู้ใช้ให้มากขึ้น ถ้าพูดถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย คือเข้าถึงมากขึ้นกว่าเดิม และมีฐานลูกค้ามากขึ้นกว่าเดิม	
ผู้สัมภาษณ์ : ห้องสมุดให้ความสำคัญกับลูกค้ามากน้อยแค่ไหนคะ	
สุมนา : ไม่เท่าไร คำว่าไม่เท่าไรขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยด้วย อย่างแรกคือ ปัจจัยความรู้ของผู้ให้บริการเอง ไม่ได้นึกเอาเอง แต่เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ใช้เขียนไว้ในกล่องรับความคิดเห็น การจะให้บริการมากน้อยแค่ไหนนั้นคิดว่า นอกจากทัศนคติในการให้บริการแล้วยังขึ้นอยู่กับภูมิความรู้ของผู้ให้บริการด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์จะสามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี แต่เจ้าหน้าที่ที่ด้อยประสบการณ์อาจให้บริการผิดพลาดได้ ก็มักจะได้ยินพบบมาแล้วว่ามีการตอบคำถามที่ไม่ถูกต้อง และจำเป็นต้องเข้าไปแก้ไขคำตอบให้ถูก อีกอย่างหนึ่ง ควรจัดทำคู่มือช่วยค้นสำหรับคำถามที่ผู้ใช้ถามบ่อย เข้าใจว่าปัจจุบันยังไม่มีการจัดทำ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของงานบริการมีงานเยอะมาก จนไม่มีเวลาทำในส่วนนี้ ซึ่งตรงนี้มองว่ามันไม่ใช่งานประจำแล้ว มันเป็นการทำงานในลักษณะเชิงรุก คิดว่าควรจะหาเวลามาทำตรงนี้ด้วย	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : เท่าที่ทราบมีงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรงด้วย นอกเหนือจากงานเทคนิคที่ทำอยู่ ประมาณ 70 ต่อ 30 ไซ้ใหม่กะ	
สุมนา : เจ้าหน้าที่ทุกคนในห้องสมุดไม่ได้ทำงานของตัวเองอย่างเดียว ลักษณะการทำงานตามโครงสร้างงาน นอกเหนือจาก 70 เปอร์เซนต์ ที่เป็นงานหลักของแต่ละคน ทุกคนต้องทำงานบริการอีก 30 เปอร์เซนต์ ซึ่งเมื่อไปทำงานบริการแล้วจะเห็นปัญหาหลาย ๆ อย่างที่เกิดขึ้น ฉะนั้นจึงมองว่าน่าจะมีคนที่ เป็นหลักได้ในการที่จะมาแก้ปัญหาตรงนี้ มองว่าในส่วนของงานบริการไม่ยาก เพียงแต่เรามองเห็นปัญหาใหม่ แล้วลงมือจัดการกับปัญหาหรือเปล่าเท่านั้นเอง	
ผู้สัมภาษณ์ : ตามความคิดเห็นมีอะไรอีกบ้างไหมที่จะมีส่วนทำให้คนอยากใช้บริการของห้องสมุดมากขึ้น	
สุมนา : นอกจากการให้ข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็วแล้ว ถ้าเอากันอย่างลึก ๆ ผู้ให้บริการควรมีหัวใจของการให้บริการด้วย คือต้องให้บริการด้วยความรู้ และด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะทำให้สามารถสร้างความภักดีในตราผลิตภัณฑ์ได้ คือให้ลูกค้าเขากลับมาหาเราได้ ความรู้สักอยากช่วยเหลือ อยากให้บริการที่ดีกับผู้ใช้ ตรงนี้มากกว่าที่ผู้ใช้จะสัมผัสได้	
ผู้สัมภาษณ์ : งานเทคนิคมีหน้าที่ช่วยเสริมสร้างงานบริการลูกค้าได้อย่างไรบ้างคะ	
สุมนา : งานเทคนิคเป็นงานในส่วนของการสร้างฐานข้อมูล ถ้าทำในส่วนของการฐานข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วน ผู้ใช้จะสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ต้องนึกว่าถ้าเป็นผู้ใช้แล้วจะค้นหาข้อมูล จะค้นจากคำสำคัญอะไร ต้องให้คำสำคัญให้ครบถ้วนและครอบคลุม เน้นความง่ายในการใช้งาน นอกจากนี้ต้องฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ทำงานเทคนิคด้วย	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
เพื่อให้สามารถตอบคำถามผู้ใช้ได้ อีกส่วนหนึ่งจะต้องใส่ใจใ้รู้ด้วย คือเจ้าหน้าที่ควรเข้าไปลงสืบค้นรายการหนังสือหรือข้อมูลอื่น ๆ ด้วย ผู้สัมภาษณ์ : มีข้อคิดอะไรเพิ่มอีกไหมคะในการพัฒนางานบริการให้ก้าวไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า สุนนา : นอกเหนือไปจากนี้แล้วมองในเรื่องของการจัดเก็บ ถ้ามีการจัดการฐานข้อมูลอย่างดี ค้นคืนข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว แต่ไปหาบนชั้นไม่เจอหนังสือ เพราะไม่มีการจัดเก็บที่ดีหรือไม่เห็นความสำคัญของการจัดเก็บหนังสือ ก็ไม่มีประโยชน์ เพราะฉะนั้นจำเป็นต้องวางกฎเกณฑ์ มาตรการหลายอย่างที่จะทำให้ทุกคนเห็นความสำคัญของการจัดเก็บไม่อย่างนั้นไม่ว่าจะมีข้อมูลดีแค่ไหน ไม่ว่าจะทำใจของการให้บริการสูงระดับไหนก็ตาม แต่ถ้าผู้ใช้หาข้อมูลไม่เจอ ก็ไม่มีความหมายอะไร สรุปว่า จะต้องมีการจัดการฐานข้อมูลที่ดี มีการจัดเก็บที่ดี และก็มีหัวใจของการให้บริการ ถึงจะรักษาฐานลูกค้าไว้ได้ - จบการสัมภาษณ์ -	

ภาคผนวก ฎ

**บทสัมภาษณ์นางสาวสุจินน สุภโสภาส
หัวหน้างาน-บรรณารักษ์**

บทสัมภาษณ์นางสาวศุจิน สุกโสภา

หัวหน้างาน-บรรณารักษ์

สัมภาษณ์วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2547

เวลา 16.00 – 16.40 น.

ณ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ในฐานะที่ต้องดูแลงานบริการ ได้รับทราบนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดอย่างไรบ้างคะ ศุจิน : ที่ทราบมา รู้สึกว่าจะมีนโยบายให้บริการ ผู้ใช้บริการที่กว้างขวางขึ้น อย่างเมื่อก่อน ห้องสมุดจะเน้นลูกค้าที่เป็นนักลงทุน แต่ตอนนี้มันกลายเป็นว่าไม่ใช่เฉพาะนักลงทุน มีทั้งนักศึกษา และประชาชน แต่ความจริง ๆ แล้วจุดหลักก็น่าจะเป็นนักลงทุนอยู่แต่จะกว้างขึ้น ไม่ใช่แค่นักศึกษา แต่เป็นนักเรียนตัวเล็ก ๆ ด้วย เห็นว่าห้องสมุดมีนโยบายที่จัดหาทรัพยากรที่ครอบคลุมมากขึ้น คือไม่ใช่เฉพาะวิชาการทางด้านตลาดเงิน ตลาดทุนอย่างเดียว จะมีทั้งวรรณกรรม หนังสืออ่านเล่น และหนังสือที่เป็นสาระความรู้ คือหลากหลายมากขึ้น นโยบายจะมีการบริการที่กว้างขวางขึ้น ผู้ใช้บริการทุกระดับ ไม่เจาะจงเฉพาะนักลงทุนแล้ว	
ผู้สัมภาษณ์ : แผนงาน ที่จะทำในปีนี้มีลักษณะเป็นทางการหรือเปล่าชัดเจนแค่ไหน	
ศุจิน : แผนจะเน้นการขยายบริการมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องเวลา จะมีการปรับปรุงเวลาให้นานขึ้น ให้ยาวขึ้น ไม่มีวันหยุด เช่นเมื่อก่อนเปิดถึงหกโมงครึ่ง จะเปลี่ยนเป็นเปิดถึงห้าทุ่ม ทุกวัน คือขยายเวลาให้บริการ และจะเน้นการให้บริการข้างนอก เช่น มีความร่วมมือห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่จะให้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ความรู้กับนักศึกษาตามสถาบันต่าง ๆ ในโครงการความร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นห้องสมุดที่จะจัดสรรทรัพยากรที่เกี่ยวข้องไปให้ความรู้กับนักศึกษาถึงสถาบัน นักศึกษาไม่ต้องมาที่นี่ เป็นความร่วมมือระหว่างตลาดหลักทรัพย์กับสถาบันการศึกษา	
ผู้สัมภาษณ์ : เป็นส่วนของผู้ใช้ทั่วไปใช่ไหมคะ แล้วผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกห้องสมุด มีแผนงานที่จะดำเนินการอย่างไรบ้าง	
ศุจินน : ถ้าเป็นสมาชิกห้องสมุด จะมีการทบทวนระเบียบการยืมคืนและค่าประกันความเสียหาย ค่าใช้จ่ายในการสมัครสมาชิกซึ่งเดิมเก็บค่าประกันความเสียหายสำหรับบุคคลทั่วไปหลาย ๆ คน บ่นว่าแพง และมีค่าบำรุงรายปี ซึ่งตรงนี้จะมีการทบทวนและปรับลดลงมา เท่าที่ทราบถึงวันนี้ก็ลดลงแล้ว	
ผู้สัมภาษณ์ : ในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติ นโยบายหรือแผนงานที่ได้รับมา มีความชัดเจนมากน้อยแค่ไหน	
ศุจินน : คือถ้าเป็นแผนงานที่ประกาศออกมาแล้วชัดเจน ก็จะออกมาเป็นแผนงานให้รู้ แต่ที่นี้แผนบางอย่างยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ อาจมีบ้างที่ยังอาจจะไม่ชัดเจน คลุมเครือ หรืออาจมีการยืดหยุ่นตามสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นกรณี ๆ ไป แต่ถ้าอะไรที่ประกาศออกมาก็ชัดเจนตามแผน	
ผู้สัมภาษณ์ : นโยบายและแผนงานที่ออกมา คิดว่ามันมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้ามากน้อยแค่ไหนคะ	
ศุจินน : แผนงานที่ออกมาให้ความสำคัญกับลูกค้ามาก คือลูกค้ามีความต้องการอะไรจะสนองความต้องการของลูกค้าค่อนข้างมาก เช่นเมื่อก่อนไม่ได้เปิดเสาร์อาทิตย์ แต่ลูกค้าส่วนใหญ่อยากใช้เสาร์อาทิตย์ ห้องสมุดก็เปิดเสาร์อาทิตย์	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
เมื่อก่อนเสาร์อาทิตย์ เปิดถึงบ่ายสามโมง จันทร์ถึงศุกร์เปิดถึงหกโมงครึ่ง เมื่อมีผู้ใช้บริการที่อยากให้อยากให้ขยายเวลามากขึ้นก็ขยายเวลามากขึ้นตามนั้น เท่าที่ทราบเน้นให้บริการลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการค่อนข้างมาก รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากร ที่กว้างขวางเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า มีระดับหลายระดับมากขึ้น เน้นบริการที่สนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ผู้สัมภาษณ์ : คุณสุจินนมีบทบาทและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการอย่างไรบ้างคะ สุจินน : หน้าที่โดยตรงสามสี่ปีที่ผ่านมาคือ อยู่ในส่วนของงานบริการ จะเน้นทีมงานบริการ ผู้สัมภาษณ์ : ใกล้ชิดลูกค้ามากเลย สุจินน : ใกล้ชิดกับลูกค้ามาก งานเกี่ยวกับลูกค้าตลอดเวลา เพราะว่าที่ต้องลงมานั่งอยู่ชั้นเดียวกับเคาน์เตอร์บริการจะพบลูกค้าทุกวัน และค่อนข้างใกล้ชิด รวมทั้งเวลาที่เกิดปัญหาจะต้องรับรู้ คือดูแลลูกค้าเป็นหลัก ผู้สัมภาษณ์ : งานที่ทำอยู่พบปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้างไหมคะ สุจินน : ปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าในแง่ที่เวลาเกิดปัญหา ต้องหาทางที่จะแก้ปัญหาตรงนั้นให้ได้ ถ้าเป็นปัญหาเฉพาะหน้าก็ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นกรณี ๆ แต่ถ้าเป็นปัญหาที่สามารถมาคุยกันหรือปรับปรุง หรือมาพูดคุยกันเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาภายหลังก็มี ผู้สัมภาษณ์ : คุยกันในส่วนของผู้ปฏิบัติงานหรือเปล่าคะ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ศุจินน : ไข่ หมายถึงผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน เพราะว่าถึงแม้จะอยู่งานบริการเป็นหลัก แต่ไม่ได้อยู่ตลอดเวลา มีการผลัดเปลี่ยนเจ้าหน้าที่มาอยู่เวรบ้าง แต่เมื่อถึงเกิดปัญหาอะไรขึ้นก็ต้องคุยกัน หาทางแก้ไข อันนี้หมายถึงปัญหาที่แก้ไขได้ในภายหลัง แต่ถ้าอะไรที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าก็ต้องแก้ไขเป็นกรณีเฉพาะหน้าไป	
ผู้สัมภาษณ์ : ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมด มองว่าเป็นปัญหามาจากอะไรคะ ศุจินน : มีทั้งสองอย่าง เจ้าหน้าที่หมุนเวียน ข้อมูลข่าวสารที่จะต่อเนื่องกันบางที่ไม่ต่อเนื่องกัน อาจจะลืมบอกกล่าว หรือลืมแจ้ง ก็จะทำให้เกิดปัญหาบ้าง คือเมื่อเจ้าหน้าที่ที่มาต่อเวรหรือมารับช่วง ไม่รู้มาก่อนหน้านีเกิดอะไรขึ้น ก็จะต้องถามต่อ ก็เป็นความบกพร่องของเจ้าหน้าที่ซึ่งบางทีไม่ได้ส่งต่อหรือมอบหมายข่าวสารให้รู้กัน แต่เกี่ยวกับลูกค้าก็มีเนื่องจากลูกค้ามีหลากหลาย ความต้องการต่างกันก็ทำให้ต้องทำงานหนักขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ เมื่อเกิดปัญหาก็ต้องดูตามสภาพ เช่นปัญหาไหนที่เกิดกับลูกค้าก็ต้องแก้ไขให้เป็นที่พอใจมากที่สุด อันไหนที่เกิดกับพนักงาน ก็ต้องมาคุย มาหาวิธีแก้ไข ว่าจะต้องทำอย่างไรเพื่อที่จะไม่ให้เกิดปัญหาต่อไป	
ผู้สัมภาษณ์ : เรื่องการตัดสินใจในปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องตัดสินใจในทันที ในส่วนของอำนาจการตัดสินใจเป็นอย่างไรบ้างคะ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ศุจินน : ในแง่การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า ก็มีอำนาจในการตัดสินใจในขอบเขตของเรา เช่นถ้าเป็นงานบริการ สามารถยืดหยุ่นโดยที่ไม่ทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงานหรือคนอื่น ก็สามารถยืดหยุ่นให้ได้ เช่น ต้องการยืมหนังสือเกินจำนวนที่ระบุไว้ในระเบียบการยืมคืนของห้องสมุด อยู่นอกอำนาจในการตัดสินใจ จะให้ทำบันทึกถึงผู้บังคับบัญชา ห้องสมุดมีนโยบายว่าผู้ใช้จะต้องหาข้อมูลเอง สั่งพิมพ์งานเอง บรรณารักษ์จะเป็นเพียงผู้แนะนำ ถ้าผู้ใช้ทำไม่ได้และบรรณารักษ์พอที่จะทำได้ ก็สามารถตัดสินใจทำให้ได้ ถ้าไม่เกินขอบเขต หรือไม่เกิดความเสียหาย หรือผลกระทบอะไรก็สามารถทำได้ แต่ถ้าอะไรที่เกินหน้าที่เกินขอบเขต ต้องเรียนให้ลูกค้าทราบ และขอเป็นกรณีพิเศษที่จะต้องติดต่อผู้มีอำนาจตัดสินใจมากกว่าเรา	
ผู้สัมภาษณ์ : เมื่อเปรียบเทียบห้องสมุดกับห้องสมุดอื่น ๆ ที่เคยไปดูงานหรือที่เคยไปสัมผัสมา เป็นอย่างไรบ้างคะในเรื่องของการบริการลูกค้า เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไรบ้าง	
ศุจินน : เท่าที่ไปดูงานมา ส่วนใหญ่ ห้องสมุดมารวยเป็นห้องสมุดที่ค่อนข้างจะเป็นสาธารณะ คือใครจะเข้ามาก็ได้ และนโยบายของตลาดหลักทรัพย์ต้องการให้คนเข้ามาใช้ห้องสมุดมาก ๆ รู้จักการดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์มาก ๆ แต่หลายหน่วยงานที่เข้าไปดูจะเป็นห้องสมุดขององค์กร เน้นให้บริการคนในองค์กร ไม่ได้เปิดบริการกว้างขวางเหมือนห้องสมุดมารวย หรือลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาอาจต้องทำเรื่องมาเป็นกรณี ๆ ไม่ใช่จะเข้าออกเมื่อไรก็ได้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ถ้าเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัย จะอีกแบบหนึ่ง คือ กลุ่มเป้าหมายคนละอย่างกัน แตกต่างกันตรงที่ว่า มีนโยบายหรือแผนงานที่จะขยายฐานสมาชิกนอกเหนือจากการลดค่าประกันความเสียหายกับการลดค่าธรรมเนียมรายปี ศุจินน : จริง ๆ แล้ว การปรับค่าประกันความเสียหายลง ก็เป็นการขยายฐานทางหนึ่ง อย่างเมื่อก่อนนักศึกษาหากจะยืมหนังสือ จะมีค่าประกันความเสียหาย 3,000 บาท ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท หลังจากที่มีการปรับ ค่าประกันความเสียหายของนักศึกษาเหลือเพียง 300 บาท ซึ่งคิดว่าอันนี้เป็นการขยายฐานลูกค้าได้มาก ในแง่ที่เขาจะสมัคร นักลงทุนหรือนักลงทุนทั่วไปเหลือ 1,500 จาก 3,000 บาท คิดว่าการลดค่าประกันความเสียหายจะทำให้มีลูกค้ามาสมัครมากขึ้นอีก ซึ่งตอนนี้ก็เพิ่งเริ่มต้น สำหรับสมาชิกห้องสมุด จะแตกต่างจากคนที่มาใช้ธรรมดาคะ	
ผู้สัมภาษณ์ : มีการดูแลคนกลุ่มนี้เป็นพิเศษแตกต่างจากผู้ที่ใช้ธรรมดาอย่างไรบ้างคะ ศุจินน : สมาชิกห้องสมุดจะได้สิทธิในการยืมหนังสือก็ต่างจากบุคคลทั่วไปอยู่แล้ว สามารถยืมหนังสือ ยืมทรัพยากรห้องสมุด เช่น วิดีโอเทป เทปคาสเซ็ท ได้ มีการส่งข่าวสารข้อมูลให้ทางอินเทอร์เน็ต สมาชิกจะได้รับข้อมูลหรือความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับห้องสมุดอยู่แล้ว และเนื่องจากเป็นสมาชิก เวลาที่จัดสัมมนา จัดงาน หรือมีกิจกรรมอะไร ก็จะได้รับทราบ และเขามีสิทธิที่จะสมัครก่อน	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ในส่วนของการรับฟังความคิดเห็น สมาชิกแสดงความ คิดเห็น ทางการพูดคุยกัน เขียนมาบอก ทาง e-mail ทาง โทรศัพท์ หรือในลักษณะไหนคะ	
ศุจินน : มีหลาย ๆ ลักษณะที่บอกมา สมาชิกบางคนโทรศัพท์เข้ามา แต่การโทรศัพท์เข้ามาจะเป็นการโทรมาถามข้อมูล หรือถาม เกี่ยวกับการขี้มกินมากกว่า อีเมลเกี่ยวกับการนำเสนอ หนังสือที่สนใจ หรือบริการที่อยากให้มีเพิ่มมากขึ้น และบาง คนที่มาถึงที่นี่ก็มาเสนอแนะ บางทีเขียนลงกล่องแสดงความ คิดเห็นก็มี	
ผู้สัมภาษณ์ : ความคิดเห็นพวกนี้เรารวบรวมอย่างไรคะ	
ศุจินน : กรณีความคิดเห็นที่มีมา จะเปิดกล่องรับความคิดเห็น ตามที่ กำหนดไว้ คือเปิดทุกสัปดาห์ เนื่องจากคอยหมั่น ๆ ไปดู ถ้า เกิดว่ามากพอที่จะรวบรวมไว้ และสรุปความคิดเห็น นำเสนอหัวหน้าห้องสมุด แต่ถ้าเอกสารไม่มากพอ อาจ ไม่ได้เสนอทุกอาทิตย์ อาจจะเป็นรายเดือน ซึ่งถ้ารวบรวม ข้อมูลได้มากพอก็เสนอครั้งหนึ่ง	
ผู้สัมภาษณ์ : มีการทำแบบสอบถามด้วยไหมคะ แบบสอบถามที่ถาม เป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไรบ้างคะ	
ศุจินน : ที่ทำไปเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของ ห้องสมุด ส่วนใหญ่เข้ามาใช้อะไร ลูกค้านั้นใคร สถานภาพ มาใช้ทรัพยากรอะไร มาใช้ข้อมูลอะไร ช่วงเวลา ที่เข้าใช้ มาใช้บริการบ่อยไหม	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ถามโดยรวมไม่ได้เจาะจงเฉพาะสมาชิกใช้ไหมคะ	
ศุจินน : ถามโดยรวม ทุกคนที่เข้ามาใช้บริการก็แจกแบบสอบถามให้ เท่าที่ทำมาก็พยายามจะให้เป็นรายไตรมาส	
ผู้สัมภาษณ์ : ในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทางด้านบริการโดยตรง การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการลูกค้าที่ทำอยู่ทุกวันนี้ มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมแล้ว หรือน่าจะทำอะไรเพิ่มเติม	
ศุจินน : การทำงานบริการถ้าคิดว่าดีอยู่แล้ว ก็จะไม่ทำอะไรที่ดีขึ้นตามหลักการทำงานก็ต้องพยายามหาสิ่งที่ดีที่สุด ทำให้ดีขึ้นเรื่อยๆ จากการที่ศึกษาลูกค้า ทำแบบสอบถามสำรวจความต้องการ แล้วพยายามทำงานบริการให้ดีขึ้น ๆ ไม่ได้พอใจแล้วว่า บริการอยู่แค่นี้ดีแล้ว คิดว่าน่าจะปรับปรุงและพัฒนาบริการขึ้นไปเรื่อย ๆ	
ผู้สัมภาษณ์ : การปรับปรุง คิดว่าจะปรับปรุงในลักษณะไหน ปรับปรุงในส่วนใดบ้าง	
ศุจินน : ถึงเวลาที่ปรับปรุงจริง ๆ ต้องดูในหลาย ๆ อย่างเหมือนกัน เช่น พนักงานที่ให้บริการตอนนี้เป็นอย่างไร มีความรู้ที่จะตอบคำถามผู้ใช้ได้มากน้อยแค่ไหน บางครั้งมีพนักงานเข้าใหม่ ก็ควรให้เขามีความรู้พอสมควรก่อนตอบข้อมูล หรือตอบคำถามให้กับผู้ใช้ ด้านการบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น หลังจากทำงานไป บางทีก็พบว่าวิธีอย่างนี้ไม่ดี วิธีอย่างนี้ใช้ไม่ได้แล้ว หรือวิธีอย่างนี้ถ้าสมมุติ ก็ต้องปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานในสอดคล้อง ให้ทันสมัย ให้ดีขึ้น ส่วนลูกค้า คงทำอะไรไม่ได้ นอกจากศึกษาความต้องการ เพื่อสนองความต้องการ ต้องดูหลาย ๆ อย่าง ประกอบกัน อะไรที่ปรับปรุงได้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : โดยส่วนตัว เห็นด้วยไหมคะที่ห้องสมุดให้ความสำคัญกับลูกค้าในระดับสูง ศุจินน : ขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กร ถ้าผู้บริหารเห็นความสำคัญของลูกค้า ก็ต้องทำให้เป็นแนวเดียวกัน จริง ๆ งานบริการทั่วไป ลูกค้าก็เป็นหัวใจ เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับองค์กรอยู่แล้ว และยังผู้บริหารเห็นว่าลูกค้าจะต้องให้บริการ หรือต้องเน้นที่ลูกค้า ก็ต้องตามนโยบาย ก็เห็นด้วยตามนโยบายขององค์กร ผู้สัมภาษณ์ : มีอะไรเพิ่มเติมที่อยากจะเสริมในเรื่องงานบริการไหมคะ ศุจินน : ในงานบริการ อะไรที่ดีที่สุดคงไม่ได้ ผู้ที่รับบริการก็อยากได้สิ่งที่ดี ๆ อยากได้บริการดี ๆ อยากได้อะไรมาก ๆ ผู้บริการต้องพยายามสนองความต้องการของผู้รับบริการ คือต้องพยายามให้บริการที่ดี ๆ ให้บริการที่มาก ๆ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรด้วย ตัวผู้ปฏิบัติงาน และอะไรอีกหลาย อย่างประกอบกัน แต่วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายหลักของห้องสมุดก็คือให้การบริการที่ดีที่สุด พยายามให้บริการที่ดีที่สุด - จบการสัมภาษณ์ -	

ภาคผนวก ก

บทสัมภาษณ์นางสาวภาวสุ สิริสิงห
บรรณารักษ์

บทสัมภาษณ์นางสาวภาวสุ ลิวิสิงห์

บรรณารักษ์

สัมภาษณ์วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2547

เวลา 16.00 – 16.40 น.

ณ ห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : มีใครเคยบอกเรื่องแผนงาน นโยบาย บ้างหรือไม่ว่าจะต้องทำอะไรบ้างในปีนี้ หรือปีหน้า	
ภาวสุ : งานบริการหลัก ๆ มีตอบคำถามผู้ใช้ และชี้แหล่งข้อมูลว่ามีอะไรอยู่ตรงไหน และดูจากแหล่งใดได้บ้าง สมมติว่าไม่มีก็ต้องชี้ให้ไปดูจากแหล่งอื่น บริการยืมคืนหนังสือผ่านระบบ VTLS ต่ออายุการยืมหนังสือสำหรับสมาชิกทั้งภายในและภายนอก และยืมคืนวารสาร	
ผู้สัมภาษณ์ : มีมาตรฐานการบริการไหมคะ เป็นมาตรฐานว่าในการบริการแต่ละครั้งจะต้องทำอะไรบ้าง	
ภาวสุ : มีคะ เวลาคนมายืมหนังสือ พอยืมผ่านระบบเสร็จก็ต้องประทับตราวันที่คืน และต้องแจ้งกับคนที่มายืมด้วยว่าหนังสือที่ยืมไปจะต้องเอามาคืนวันไหน หรือเวลาต่ออายุก็ต้องแจ้งให้ทราบด้วยว่า ต่อไปถึงวันไหน ถ้าโทรศัพท์มาต่ออายุก็ต้องมั่นใจว่าลูกค้ารับรู้แน่นอนว่าจะต้องนำหนังสือมาคืนวันไหน ต้องบอกให้เขาจดเอาไว้ด้วย ไม่อย่างนั้นก็จะลืมและอาจนำหนังสือมาคืนเกินกำหนด มีมาตรฐานในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามอย่างง่ายภายใน 3 นาที คำถามอย่างยาก ภายใน 5 นาที	
ผู้สัมภาษณ์ : ในส่วนของการจัดหา เท่าที่ทราบคุณภาวสุทำด้านการจัดหาด้วย มีใครแนะนำแนวทางไหมคะว่าต้องทำอะไรบ้าง ประเด็นอะไรเป็นหลักในการจัดหา	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ภาวสุ : มีค่ะ คือจะแบ่งเป็นหมวดหมู่ มีอยู่แล้วว่าจะต้องซื้อในหัวข้อนี้ หัวเรื่องนี้เป็นสัดส่วนเท่าไร ร้อยเปอร์เซ็นต์ก็แบ่งไป เช่น การลงทุนประมาณ 45 และที่เหลือเป็นอย่างอื่น มี เศรษฐศาสตร์ ไรที่ ตลาดเงิน ตลาดทุน ส่วนการลงทุน จะอยู่ร่วมกับตลาดทุน หัวข้อตลาดทุนจะมีการลงทุน การบริหารความเสี่ยง เป็นต้น ความรู้ด้านตลาดทุนของเราอาจยังไม่มากพอ ต้องเข้าไปดูตามเว็บไซต์ ว่าหนังสือในหัวข้อนี้มีอะไรใหม่บ้าง มีอะไรน่าสนใจ มีอะไรเป็นหนังสือขายดี แล้วก็ตามหน้าหนังสือพิมพ์ ตามร้านหนังสือ อีกส่วนหนึ่งคือสอบถามจากผู้ใช้งานว่าต้องการหนังสือประเภทไหนเป็นพิเศษ หรือว่าเล่มไหนที่ยังไม่มีก็ให้ผู้ใช้งานเสนอแนะ เพราะบางทีอาจจะขาดไป หรือพลาดไปตรงนี้ ที่เป็นหนังสือขายดี รายการใหม่ ต้องซื้อให้ครอบคลุมทั้งหมด ต้องเลือกเพราะบางเรื่องไม่เหมาะกับเยาวชน หรือไม่เหมาะกับห้องสมุดเท่าไร	
ผู้สัมภาษณ์ : เข้าไปถามผู้ใช้งาน หรือผู้ใช้งานมาแนะนำเองคะ ภาวสุ : มีทั้งสองอย่างค่ะ ถ้าได้คุยกับผู้ใช้งานจะถามว่าต้องการหนังสือประเภทไหน หรือหนังสือประเภทไหนยังขาด แต่บางทีที่ถามจะได้คำตอบเป็นประเภทกว้าง ๆ เช่นประเภทนี้ยังน้อยอยู่ ควรซื้อประเภทนี้อีก บางทีจะไม่ได้เจาะจงมา ก็ต้องค้นหาอีกทีหนึ่ง ผู้ใช้งานบางคนจดชื่อหนังสือ ชื่อผู้แต่งมาให้ ก็ตามหา จากรายละเอียดในเว็บไซต์ว่าหนังสือเล่มนี้ดีจริง ๆ บางทีเก่ามากเสนอมาพิมพ์ตั้งแต่ปี 96, 97 ก็ไม่เอา ยกเว้นหนังสือที่ไม่ล้าสมัยแน่นอนอย่างสารานุกรม หรือผู้แต่งเป็นปราชญ์ในด้านนั้น จะลองเสนอไปถึงแม้ว่าเก่าแล้ว เพราะหนังสือพวกนี้มีค่า และมีคนสนใจอยู่มาก ถ้าหัวข้อเดียวกันเรื่องคล้ายกัน และทันสมัยกว่า จะเน้นที่ความทันสมัย และความสดใหม่ของข้อมูล	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : วิธีการที่เมื่อสักครู่บอกว่า บางทีก็เดินเข้าไปถามผู้ใช้ และบางทีมีผู้ใช้มาแนะนำเองด้วย เป็นวิธีการที่คิดเองหรือผู้บังคับบัญชาบอกไว้ว่าเป็นวิธีนี้ ทำได้แบบนี้	
ภาวสุ : ตอนแรกไม่ได้คิดที่จะถาม แต่พอทำงานไปเรื่อย ๆ เป็นสถานการณ์ที่มีผู้เข้ามาถามว่าต้องการหนังสือในเรื่องนี้ พอค้นให้จึงรู้แล้วว่าเรื่องนี้มีน้อย หรือว่าเรื่องนี้ยังไม่มีเลย ก็จะถามผู้ใช้ว่าใครแต่งถึงจะดีหรือเล่มไหนดี แล้วก็เก็บมาเป็นข้อมูล คือไม่จำเป็นต้องให้ใครมาบอกว่าควรทำแบบนี้ เป็นไปตามเนื้องาน	
ผู้สัมภาษณ์ : เคยคุยกับผู้บังคับบัญชาไหมคะว่ามีวิธีแบบนี้ หรือตอนเสนอ บอกใหม่่าผู้ใช้ต้องการหนังสือกลุ่มนี้ เลยไปเลือกมา เคยอธิบายแบบนี้ไหม เสนออย่างไร	
ภาวสุ : ทำเป็นรายการ คล้ายบรรณนิทัศน์ แต่ว่าไม่มีเรื่องย่อ มีชื่อเรื่อง ข้อมูลทางบรรณานุกรม ราคา และข้อเสนอแนะจากห้องสมุด คือทำไมเล่มนี้ถึงน่าซื้อ ถ้าผู้ใช้แนะนำจะใส่ว่ามีผู้ใช้แนะนำ หรือผู้ใช้บอกว่าหนังสือในห้องสมุดมีหัวเรื่องนี้เก่าเลยซื้อฉบับใหม่ทดแทน หรือว่าบอกเล่มนี้แนะนำจากเว็บไซต์นี้ มีคนวิจารณ์ในทางที่ดี อยู่ในความนิยม อยู่ในกระแสความนิยม	
ผู้สัมภาษณ์ : ถ้าให้ลองคำนวณว่าใน 100 เปอร์เซนต์ ระหว่างที่ผู้แนะนำมาหรือที่บรรณารักษ์เป็นคนเลือก เปอร์เซนต์ไหนได้จัดซื้อเข้ามามากกว่ากัน	
ภาวสุ : ผู้ใช้แนะนำคะ ส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้แนะนำมาจะได้ซื้อง่ายขึ้น เพราะรับรองได้ว่าซื้อเข้ามาแล้วไม่เสียเปล่าแน่นอน	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
บางเล่มที่ผู้ใช้แนะนำมา เมื่อพิจารณาแล้วว่าไม่ดี เก่าหรือว่าไม่เหมาะสม ก็ตัดออกไปแล้วรอบหนึ่ง แล้วนำเรื่องที่ดีกว่ามาเสนอ ผู้สัมภาษณ์ : คุณภาวสุมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดสัปดาห์ห้องสมุดด้วยใช่ไหมคะ ภาวสุ : เป็นการเฉลิมฉลองพระชนม์พรรษา 12 สิงหาคม ผู้สัมภาษณ์ : เป้าหมายในการจัดเป็นอย่างไรบ้าง ภาวสุ : โครงการมีวัตถุประสงค์หลักคือเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าฯ 72 พรรษา ในงานจัดการสัมมนาเกี่ยวกับการอ่าน เลี้ยงลูกอย่างไรให้เป็นนักอ่าน เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด และเกี่ยวข้องกับวันแม่ด้วย จะเชิญคุณแม่ที่มีลูกที่ชอบอ่านหนังสือ หรือมีลูกเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง ซึ่งต้องรักการอ่านและชอบหาความรู้ ไม่ได้จำกัดแต่หนังสืออย่างเดียว อาจเป็นเว็บไซต์หรืออะไรต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้การอ่านด้วยเหมือนกัน ผู้สัมภาษณ์ : มีวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่เป็นทางการไหมคะ ภาวสุ : คือพยายามประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเป็นอีกวัตถุประสงค์หนึ่ง และจงใจให้คนมาใช้ห้องสมุด ตอนนี้ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะไม่ว่าที่ห้องสมุดมารวยมีหนังสือบนเทคคิด้วย ถ้าถามใครก็คงไม่มีใครคิดว่าจะมี จะคิดว่ามีแต่หนังสือเกี่ยวกับการลงทุน พอมีตรงนี้ก็ต่อประชาสัมพันธ์ให้กว้างออกไป นักศึกษา นักเรียน หรือประชาชนที่ไม่ได้สนใจในเรื่องการลงทุน แต่ว่าบ้านอยู่แถวนี้ อยากหาหนังสืออ่านโดยไม่ต้องซื้อ ก็มาสมัครสมาชิกห้องสมุด บางทีพอเขาเห็นหนังสือเกี่ยวกับการลงทุนแบบง่าย ๆ ก็อาจจะเอาไปอ่าน หรือเราอาจแนะนำว่า เล่มนี้น่าอ่าน เขาก็จะอ่านอย่างน้อยไม่ต้อง	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ลงทุนก็ได้ แต่ให้รู้จักการออม การใช้เงิน ถือว่าเป็นการเผยแพร่ความรู้และเป็นการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดอีกทางหนึ่ง ผู้สัมภาษณ์ : มีโครงการอื่นอีกไหมคะ ภาวสุ : มีสัมมนาทุกเดือนค่ะ ที่วางแผนไว้ตอนนี้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับวรรณกรรมขายดี เพราะถือว่าใหม่สำหรับห้องสมุด และอีกอย่างคือคนจะนิยมเข้ามาฟังมาก อย่างเรื่องการเงิน การลงทุน คนฟังก็มีเฉพาะกลุ่ม ถ้ากว้างออกไปก็มีแผนไว้ว่าจะมีสัมมนาเกี่ยวกับสาวนักช้อป เป็นวรรณกรรมแปลของอังกฤษที่ได้รับความนิยมอย่างสูง จะเชิญคนแปลมาพูด หนังสือเรื่องนี้เกี่ยวกับการเงินด้วย การเงินส่วนบุคคล และเป็นหนังสือขายดีที่อยู่ในกระแสมาก ๆ วัยรุ่นสนใจ ถ้าสัมมนาเรื่องนี้จะได้ทั้งวิชาการ ได้ทั้งบันเทิงคดี และได้ประชาสัมพันธ์ห้องสมุดด้วย จะพยายามเลือกเรื่องที่คิดว่าเกี่ยวข้อง ไม่ใช่ว่าเป็นบันเทิงไปเลย หรือว่าหนักไปเลย ก็จะเป็นคนละกลุ่มไปเลย แต่ถ้าทำให้คนทั้งสองกลุ่มมาอยู่ด้วยกันได้ ก็ได้นะคะ	
ผู้สัมภาษณ์ : กลุ่มเป้าหมายคือใครคะ ภาวสุ : แล้วแต่เรื่องของการสัมมนาที่จัดขึ้นค่ะ มีทั้งนักลงทุนและบุคคลทั่วไป	
ผู้สัมภาษณ์ : เหมือนกันทุกครั้งไหมคะ ภาวสุ : ไม่เหมือนนะคะ ส่วนใหญ่ตอนนี้จะเป็นบุคคลทั่วไป ประชาชนที่สนใจ นักเรียน นักศึกษา เป็นการเผยแพร่ในวงกว้างมากกว่า อย่างนักลงทุน เป็นผู้ใช้ที่มาใช้อยู่แล้ว กับคนกลุ่มนี้เราไม่จำเป็นต้องประชาสัมพันธ์มากนัก เพราะเขามาใช้เป็นประจำ รู้แหล่งข้อมูลดี ว่าที่นี่มีอะไร เพราะฉะนั้นหนังสือในกลุ่มใหม่ก็อาจไม่ได้อยู่ในความสนใจของเขา	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ถ้าเป็นนักลงทุนเขาจะมาที่นี่เพื่อหาข้อมูล ห้องสมุดที่นี่ถือว่าเป็นห้องสมุดที่เกี่ยวกับสาขานี้โดยตรง และข้อมูลส่วนใหญ่ก็เป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือด้วยคือในกลุ่มนี้เป็นแค่ผลพลอยได้ถ้าเขามีความสนใจ แต่สำหรับประชาชนกลุ่มที่ไม่ใช่ นักลงทุนนะจะ จะสนใจหนังสือกลุ่มนี้ซึ่งตอนนี้เราต้องการประชาสัมพันธ์ตรงนั้นมากกว่า จะประชาสัมพันธ์ให้นักลงทุนมาห้องสมุดมากขึ้น ผู้สัมภาษณ์ : แล้วช่องทางประชาสัมพันธ์ล่ะคะ ภาวสุ : บรรณารักษ์ที่เข้ามาฟังการสัมมนา เข้ามาชมนิทรรศการในห้องสมุด คือบรรณารักษ์จากทุกแห่ง เขาจะเป็นคนกลางที่สามารถไปบอกกับนักศึกษา หรือนักเรียน ได้ว่าห้องสมุดที่นี่มีอะไรบ้าง ห้องสมุดพยายามจะประชาสัมพันธ์ผ่านทางบรรณารักษ์ค่ะ ผู้สัมภาษณ์ : ในแต่ละครั้งที่จัดมีค่าใช้จ่ายไหม ภาวสุ : ไม่มีค่ะ เป็นการพูดคุยกัน เป็นเสวนามากกว่า ไม่ใช่เป็นการสัมมนาทางวิชาการ เหมือนรายการสัมภาษณ์คุยกัน ตกประเด็นเล็ก ๆ น้อย ๆ แฝงความรู้ด้วย ส่วนใหญ่เป็นเรื่องบันเทิงคดี จะให้มาแบบวิชาการก็ไม่ไหว อยากให้คนรู้สึกว่าการห้องสมุดเป็นอะไรที่สบาย ๆ เหมือนที่บางคนชอบไปร้านเช่าการ์ตูน ไปร้านเช่าหนังสือ ทั้ง ๆ ที่จริง ๆ แล้วมาห้องสมุด เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่านั้นอีก จะอ่านอย่างไรก็ไม่มีคนว่า แกรมมีที่นั่งให้อ่าน ผู้สัมภาษณ์ : ฟังดูแล้วเหมือนเป็นบริการเชิงรุกไหม ภาวสุ : ใช่ค่ะ เพราะถ้าตั้งรับอย่างเดียวคงไม่ได้ จะไม่มีคนรู้จัก ต่อให้ทำดีแค่ไหน แต่ถ้าผู้ใช้ไม่รู้ คนจะมาใช้ไม่รู้ก็ไม่มีประโยชน์	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ฟังแล้วบรรณารักษ์ที่นี่ไม่ได้มีมุมมองที่มองผู้ใช้เป็นแบบสมัยก่อน ไม่ใช่ว่ามีอย่างนี้ก็ให้แบบนี้ ดูเหมือนบรรณารักษ์ที่นี่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้ อย่างนั้นหรือเปล่าคะ	
ภาวสุ : เพราะเราเคยเป็นผู้ใช้ ถ้าเราเป็นผู้ใช้ อยากจะได้อะไร อยากจะให้ห้องสมุดมีความรู้สึกแบบนี้ หรือสร้างความรู้สึกแบบนี้ให้คนที่มาใช้ได้มากกว่านี้	
ผู้สัมภาษณ์ : ในฐานะที่คุณภาวสุเคยเป็นผู้ใช้มาก่อน แล้วมองการบริการของที่นี่เป็นอย่างไรบ้างคะ	
ภาวสุ : ที่นี่เป็นห้องสมุดไม่ใหญ่มาก สามารถเดินไปชี้ให้ดูได้ว่าอะไรอยู่ตรงไหน หรือแนะนำได้ว่าเล่มนี้เล่มนั้นน่าสนใจ หาให้ผู้ใช้ได้ บรรณารักษ์เต็มใจช่วยเหลือ ตอบคำถาม แต่บางทีอยู่กัน 2 คน รู้สึกอยากจะช่วยผู้ใช้ให้มากกว่านี้ แต่ก็ทำได้แค่นั้นที่นี้เข้ามาหนึ่งเลย คือ สภาพแวดล้อม ไม่รวมคนนะ จะจัดหนังสือสวย ไม่ดูเป็นทางการมาก ดูน่าเข้าไปอ่าน อย่างมุมใหม่ มุมวรรณกรรม และหนังสือขายดี ตรงนั้นน่าอ่านมาก แลมีเก้าอี้เป็นโซฟาที่น่านั่ง ไม่ใช่พอลเข้าห้องสมุดต้องไปนั่งโต๊ะคอก ๆ และต้องเงียบสนิท และที่นี้ดูโล่ง บรรยากาศดี สวย น่าเข้ามาอ่านหนังสือ ไม่ใช่เข้ามาต้องมาค้นคว้าเป็นวิชาการอย่างเดียว พักผ่อนได้ด้วย คอมพิวเตอร์ก็ทั่วถึงกับ ผู้ใช้ พยายามจัดให้ห้องสมุดน่าดู จัดให้สวยงาม เน้นที่บรรยากาศ ไม่ได้เน้นแค่เนื้อหา หรือข้อมูลของทรัพยากรอย่างเดียว	
ผู้สัมภาษณ์ : คิดว่าทั้งหมดที่เกิดขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายไหมคะ	
ภาวสุ : เป็นค่ะ ที่นี้สนับสนุนให้เป็นบริการเชิงรุก พยายามให้เราเข้าไปคุยกับผู้ใช้ การได้พูดคุยกับผู้ใช้ก็ทำให้รู้จักผู้ใช่มากขึ้น ทั้งที่บางทีผู้ใช้อยากจะบอกเราแต่ไม่กล้าก็มีค่ะ บางคน	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : มาทุกวัน เหมือนเขาพอใจถึงมาทุกวัน แต่จริง ๆ อาจไม่ใช่ อาจจะมียอะไรที่เขาต้องการมากกว่านั้นก็ได้ ต้องการให้เปลี่ยนแปลงบางจุดหรือเปล่า ก็ต้องคุยและคอยสังเกต ผู้สัมภาษณ์ : ที่เป็นอย่างนี้เป็นเพราะผู้บังคับบัญชามาลำยทอดให้ฟังด้วย หรือเปล่าว่าตอนนี้จะต้องทำอย่างนี้	
ภาวสุ : ด้วยค่ะ	
ผู้สัมภาษณ์ : บอกในแง่ไหนคะ เป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ	
ภาวสุ : มีทั้ง 2 แบบ แต่ส่วนใหญ่ไม่เป็นทางการ คอยแนะนำว่าไปถามผู้ใช้นะ ลองคุยกับผู้ใช้นะ ลองเข้าไปคุยดูว่าอยากได้อะไรไหม อยากอย่างไร เปิดถึงก็โง่ดี วันหยุดหยุดดีไหม อะไรอย่างนี้ค่ะ ก็ถามและคุยกับผู้ใช้ง้าง	
ผู้สัมภาษณ์ : แต่ไม่ได้มีว่าบอกเป็นนโยบายอย่างชัดเจน ว่าข้อหนึ่งคืออะไร ข้อสองคืออะไร	
คุณภาวสุ : ไม่ค่ะ แบบที่เป็นทางการก็มีเหมือนกัน แต่ส่วนใหญ่เป็นเทคนิคมากกว่า ทางการคือ จัดหาทรัพยากรให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ แต่ไม่ได้บอกว่าจะรู้ความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างไร เป็นวิธีของเรามากกว่า ก็คุยกันนอกรอบแบบไม่เป็นทางการ	
ผู้สัมภาษณ์ : ในความคิดเห็นของคุณภาวสุ แผนงานและนโยบายทั้งที่เป็นทางการที่ได้มาเป็นเอกสาร การคุยกัน เรียกประชุม หรือคุยกันนอกรอบ ทั้งหมดที่เกิดขึ้นให้ความสำคัญกับลูกค้ายากน้อยแค่ไหน	
ภาวสุ : ค่อนข้างมาก เท่าที่เห็นจากการดูงาน หรือไปฝึกงานส่วนใหญ่จะคำนึงถึงทรัพยากรเป็นสำคัญ คือถ้าเป็นห้องสมุดเฉพาะต้องมีทรัพยากรทางด้านนี้เยอะหรืออะไรอย่างนั้น แต่ที่นึกถึงผู้ใช้เป็นหลัก เช่น จัดหนังสือ หมวดหมู่นี้ต้องอยู่ชั้นตรงนี้ จะทำให้ผู้ใช้หาทรัพยากรที่ต้องการได้ง่ายขึ้น	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
แม้ ผู้ใช้บางคนไม่ได้เข้ามาหาเรา แต่ต้องคอยสังเกตว่าหาอะไรอยู่หรือเปล่า เข้าไปถามเขา ก็เป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย นะคะว่าใครเข้ามาต้องคอยแนะนำเขาว่าอะไรอยู่ตรงไหน บางคนเป็นนักศึกษา จะเอาอะไรยังไม่รู้เลย บอกไม่ถูก ต้องคอย ๆ ถาม สิ่งที่เขาต้องการบางทีอาจเรียกไม่ถูก หรือเราอาจเข้าใจไม่ตรงกับเขา ก็ต้องถาม เขาจะได้ข้อมูลที่ตรง ถ้าถามว่าคำนึงถึงผู้ใช่มากไหม คิดว่ามากกว่าห้องสมุดอื่น เป็นเพราะที่นี่เป็นห้องสมุดเฉพาะด้วย อย่างแต่ก่อนมีหนังสือวิชาการอย่างเดียว พวกการเงิน การลงทุน ก็จะถามคิดเห็นจากผู้ใช้ด้วย เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้เสนอแนะเข้ามาว่าตอนนี้หนังสืออะไรดี ห้องสมุดจะให้ความสำคัญกับผู้ใช้มาก ทั้งการจัดหนังสือ ทรัพยากรที่จัดหาเข้ามา การจัดชั้นการจัดทุกอย่าง โตะเก้าอี้ ไม่ว่าจะทำอะไรอย่างหนึ่งต้องคำนึงถึงผู้ใช้ไว้ก่อน รวมถึงเวลาเปิด เวลาปิดทำการ ค่าใช้จ่าย ค่าทำบัตรสมาชิก ผู้สัมภาษณ์ : ทราบว่าบรรณารักษ์งานบริการมีหลัก ๆ อยู่ 2 คน ในบทบาทตรงนี้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับการบริการ คือต้องให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้า คุณภาพสุมีบทบาท หรือหน้าที่อะไรในจุดนี้บ้าง ภาวสุ : ส่วนใหญ่จะบริการตอบคำถาม และคอยแนะแหล่ง บางทีบรรณารักษ์ที่อยู่เวรทำไม่ทันจริง ๆ ก็ต้องพร้อมที่จะลุกขึ้นมาช่วยเวลาที่มีคนเยอะ ๆ มีคนเข้ามาถามเยอะ ๆ หรือบางทีมีชาวต่างชาติเข้ามา คนหนึ่งต้องไปดูแลชาวต่างชาติ ซึ่งตรงนั้นจะว่างไป จะไม่ปล่อยให้เคาน์เตอร์บริการว่าง ถ้าบรรณารักษ์คนหนึ่งไปดูแลชาวต่างชาติ หรืออาจมีบางคนมาถามคำถามที่ต้องใช้เวลาในการตอบ ต้องมีบรรณารักษ์อีกคนคอยดูแลคนอื่น	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
นอกจากนี้ต้องคอยดูแลเอกสารแจก แผ่นพับ ป้ายประกาศที่ติดอยู่ในห้องสมุดว่าหลุดหรือเปล่า ติดตรงนี้สวยไหม คอยบอกเขาด้วยว่ามีเอกสารแจกอยู่ตรงนั้นคุณไปหยิบได้ เพราะบางที่ผู้ใช้ก็ไม่ว่าจะมีเอกสารแจก คอยคุยกับผู้ใช้ด้วยว่าต้องการอะไร เรื่องที่คุยก็จะเน้นว่าควรหาอะไรเข้ามาเพิ่มเติม พยายามพูดคุยกับผู้ใช้ไม่ใช่ว่ารอให้ผู้ใช้เข้ามาถามอย่างเดียว ต้องคอยสังเกตด้วย คอยถามความต้องการของผู้ใช้ อย่างบางที่ผู้ใช้งานพูดว่าที่นี้จะมีน้ำให้ดื่มนะ หวานน้ำ เข้ามาร้อน ๆ ไม่มีน้ำกิน ก็เก็บมาเสนอต่อผู้บังคับบัญชาว่าผู้ใช้บอกว่าอย่างนี้ หลัก ๆ ก็ต้องเข้มแข็งเป็นกันเองกับผู้ใช้ให้มากที่สุด อย่างนักศึกษา การเป็นกันเองจะทำให้พูดคุยกันง่ายขึ้น บางที่เขาอาจไม่กล้าถาม ต้องค่อย ๆ คุย อย่างน้อยเขาได้อะไรที่ต้องการกลับไปสบายใจที่ได้เข้ามาใช้ห้องสมุดเราโดยรวม ผู้สัมภาษณ์ : บรรณารักษ์ของที่นี่เป็นอย่างไร ภาวสุ : ให้ความใส่ใจกับลูกค้าค่ะ ผู้สัมภาษณ์ : แล้วมีหน้าที่อื่นอีกไหมคะ ภาวสุ : จัดกิจกรรมประจำเดือนของห้องสมุด จัดทำคู่มือการสืบค้นระบบสารสนเทศสำหรับผู้ใช้ ทำเป็นฉบับย่อไว้แจก จะเลือกแนะนำบางหัวข้อ โดยการสังเกตพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้ว่าหัวข้อไหนที่มีคนใช้มาก เพราะเรามีคู่มือเล่มใหญ่อยู่แล้ว ผู้สัมภาษณ์ : ในการให้บริการมีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างไหมคะ เมื่อเจอแล้วทำอย่างไรกับปัญหาบ้าง	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ภาวสุ : มีบ้าง ผู้ใช้แต่ละคนมีความต้องการไม่เหมือนกัน ถูกใจคนหนึ่งแต่อาจไม่ถูกใจอีกคนหนึ่ง แต่ละคนอาจเข้าใจอะไรไม่เหมือนกัน หรือบางทีอธิบายให้เข้าใจไม่ได้ว่าสิ่งที่ต้องการคืออะไร เหมือนกับการสื่อสารไม่ตรงกัน ก็เป็นปัญหาที่เขาอาจได้อะไรที่ไม่ตรงตามความต้องการ หรือบางคนไม่ได้มาเองให้เพื่อนมา หรือให้พนักงานเดินเอกสารมา อันนี้เป็นปัญหามาก เจ้าหน้าที่ไม่ได้มีพอที่จะไปทำให้ทุกอย่าง ต้องให้ไปทำเองซึ่งบางทีทำให้เขาต้องมาหลายรอบ อาจจะไม่ได้ครบ ได้ไปแล้วไม่ใช่ หรือบางทีต้องการข้อมูลเก่ามาก ๆ กว่าที่เรามีอาจจะหาให้เขาไม่ได้ก็มีเหมือนกัน ก็ต้องหาแหล่งให้แม้จะไม่ได้เท่าที่ต้องการแต่ก็ต้องพยายามให้ได้ข้อมูลกลับไป	
ผู้สัมภาษณ์ : การให้บริการทั้งหมด คิดว่าดีแล้ว เป็นการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างเรากับลูกค้าแล้ว ยังคิดว่ามีอะไรอีกบ้างไหมคะ ที่รู้สึกว่าเป็นอุปสรรคขัดขวางการทำงาน	
ภาวสุ : บางทีอยู่ที่การตัดสินใจเพราะแต่ละคนที่ให้บริการ เวลาคุยกับผู้ใช้ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างนี้ แต่ละคนอาจตัดสินใจไม่เหมือนกัน คนหนึ่งอาจเลือกข้อสอง อีกคนอาจเลือกข้อหนึ่ง ทำให้ผลที่ออกมาไม่ตรงกัน และพองานต่อไปที่คนอื่น ตรงนั้นแหละจะเป็นปัญหาว่าเข้าใจไม่ตรงกัน ผู้ใช้คุยกับคนหนึ่งไว้ พอมาเจออีกคนหนึ่ง เราไม่ได้เป็นคนเดียวที่ดูแล ถ้าบรรณารักษ์มีคนเดียว สมมติเนะกะ คงไม่มีปัญหาตรงนี้ หรือถ้ามีปัญหา ก็คงต้องแก้เอง เหมือนกับพอมมีปัญหาที่หนึ่ง คนนี้ก็ว่าเราไม่ได้ทำแล้วมันเกิดขึ้นได้อย่างไร ก็ต้องหาว่าใครเป็นคนทำ แล้วคุยกันไว้อย่างไร ก็จะเป็นปัญหา คือที่การตัดสินใจด้วย เพราะบางทีเหตุการณ์เฉพาะหน้าเราไม่สามารถกำหนดตายตัวได้ว่า ถ้าเจอแบบนี้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ต้องทำแบบนี้ ในแต่ละวันก็เจออะไรที่ไม่ซ้ำกัน ก็ไม่สามารถจะเจาะจงลงไปได้ ผู้สัมภาษณ์ : ปัญหาที่ว่านี้ ควรต้องมีทางออกอย่างไรคะ ภาวสุ : เจ้าหน้าที่ต้องคุยกันมากขึ้น ทำอะไรลงไปควรเป็นอย่างไร อย่างน้อยจะได้เป็นแนวทางกับคนที่เราคาดว่าจะต้องได้รับผลกระทบจากเรา คือให้มีการบอกต่อ ต้องรอบครอบมากขึ้น บางทีไม่ได้เกิดจากการที่เราไม่คุยกัน อาจเกิดจากความไม่รอบครอบของผู้ที่ให้บริการ ต้องคอยสังเกต บางทีอาจรีบด้วย คนเยอะก็รีบ ๆ กัน ก็จะหลงลืมไปบ้าง ต้องใจเย็น ๆ คอยพยายามสังเกตว่าลืมอะไรหรือเปล่า	
ผู้สัมภาษณ์ : คุณภาวสุเห็นด้วยไหมคะ ที่ห้องสมุดเป็นแบบนี้ เวลาทำอะไรต้องนึกถึงลูกค้า มีลักษณะการบริการที่ทำอย่างไรจะสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ภาวสุ : เห็นด้วยค่ะ ห้องสมุดเป็นหน่วยงานบริการ ถ้าไม่ทำอย่างนั้นก็ไม่ใช่หน่วยงานที่ให้บริการ เองง่าย ๆ งานบริการอื่น ๆ พวกโรงแรมก็ต้องทำแบบนี้ จะต้องมีการต้อนรับ ถ้าทำงานโรงแรมแล้วรอให้ลูกค้าเดินเข้ามาถามตลอด ก็คงไม่มีลูกค้าอยากมาใช้บริการ ถ้าเป็นห้องสมุดอื่นอาจคิดว่าเป็นหน่วยงานที่สำคัญ อยากรู้ก็ต้องมีผู้มาใช้บริการ ห้องสมุดของเราอาจไม่ได้กำหนดได้ตายตัวอย่างนั้น คือมีพนักงานซึ่งพนักงานบางคนอาจไม่เคยได้ลงมาใช้ห้องสมุดเลย พอมีทรัพยากรใหม่พนักงานก็ลงมาใช้มากขึ้น คนที่ไม่เคยเข้าห้องสมุดก็มาเข้า ทำงานตรงนี้นี่นะ เหมือนได้ทำตามใจตัวเอง เพราะห้องสมุดที่ต้องการก็เป็นแบบนี้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ห้องสมุดก้าวไปในแนวทางนี้ให้ประสบความสำเร็จขึ้น ห้องสมุดควรทำอะไรคะ เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ภาวตุ : การอยู่แอนด์เตอร์ 2 คน น้อยเกินไป อย่างเช่นผู้ใช้คนที่ไม่รู้ จริง ๆ อยากไปหาให้ แต่ก็ทำไม่ได้ บางทีก็มีที่เป็นแบบนั้น ไม่ทั่วถึง แต่ถ้าเทียบกันแล้วห้องสมุดเล็กขนาดนี้ มีเจ้าหน้าที่ ขนาดนี้ก็ถือว่าเยอะมากแล้ว แต่ก็ไม่ได้ทั่วถึงอยู่ดี ต่อให้มี เพิ่มขึ้นอีกก็อาจไม่ทั่วถึง แต่ก็จะได้มากกว่านี้ และอยากให้ เหมือนอย่างที่เราไปใช้บริการที่ที่หนึ่งแล้วรู้สึกว่ายากมา ที่ อื่นก็ไม่เอาละ ขอต้องเป็นที่นี่ ต้องขี้มั่ว ต้องมีสิ่งที่เรา ต้องการครบ และต้องหาสิ่งที่ต้องการได้ คือบางทีผู้ใช้อาจ พูดจาไม่รู้เรื่อง อาจพูดจาวกวน คือไม่ใช่มาคาดคั้นว่าจะเอา อะไรยังไม่รู้หรือผู้ใช้ไ้	
ผู้สัมภาษณ์ : ประเด็นหลักที่มองคือในเรื่องของพนักงานใช้ใหม่คะ ภาวตุ : ใช้คะ ที่นี้คืออยู่ในระดับหนึ่งแล้วนะคะ แต่ที่พูดถึงนี่คือ โดยทั่วไป ผู้ใช้ข้างนอกถ้าอยากให้เข้ามาใช้อีก ถ้าหากเขา ยืมหนังสือออกไป ก็ควรแนะนำได้ว่าเล่มนี้มีอะไรที่ใหม่ กว่ากัน หรือในเรื่องที่ใกล้เคียงกับที่เขาต้องการ หรือว่าผู้ แต่งคนนี้แต่งเรื่องอื่นอีกไหม ลองพยายามพูดคุย แนะนำ ไม่ใช่ว่ามาหาเรื่องนี้จะต้องได้เรื่องนี้กลับไปเท่านั้น เขาควร จะได้อย่างอื่นที่คิดว่าเกี่ยวข้องด้วย บางทีที่เขาเห็นในระบบ ไม่ได้สื่อถึงสิ่งที่เขาต้องการทั้งหมด เราเห็นมาแล้วเราผ่าน ตามาแล้วก็รู้ว่ามีย่อไร หรือหนังสือชิ้นนี้พูดถึงอะไร ก็ แนะนำไป หรือว่ามีอันนี้เข้ามาใหม่ ยืมไปหรือยังเห็นหรือ ยังคะ มีหนังสือใหม่ ถ้าใครมาบ่อย ๆ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
เช่น เขายืมเรื่องเทคนิคการวิเคราะห์หุ้นทุกครั้ง เราก็ต้องเห็นแล้วว่าเล่มนี้ต้องสนใจแน่ อยู่ที่ชั้นพอดี ก็ต้องบอกว่าเล่มนี้อยู่ตรงนี้สนใจไหม เหมือนไปเซเวนที่เขาถามว่าเอาชالاเปาไหมคะ เอาเล่มนี้ไหมคะ เล่มนี้นั่นเขาว่าดี คนสนใจเยอะ แหมคุณโชคดีมากเลยนะจะมาพอดียังไม่มีคนยืมออกไป เราจะได้รู้ดีกว่าใส่ใจและคอยสังเกตเขา หรือว่าพอเขาบอกเราว่าเขาชอบหนังสือของคนนี้ ถ้าเราจำได้ก็บอกเขาได้ว่ามีหนังสือของคนแต่งที่คุณชอบมาใหม่ มีเดือนว่าครบกำหนดแล้ว ผู้สัมภาษณ์ : มีความคิดเห็นอย่างไร กับผู้รับความคิดเห็น ภาวสุ : ผู้รับความคิดเห็นไม่ค่อยมีคนหย่อนนะคะ เคยเปิดเข้าไปดูเหมือนกัน แต่ไม่ค่อยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ นักศึกษาบางคนเขียนด้วยอารมณ์ หออะไรไม่เจอ เขียนต่อว่า บางทีใช้คำหยาบก็มี เหมือนเขาไม่ให้เกียรติเราซึ่งเราก็พยายามเต็มที่แล้ว ซึ่งถ้าผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่แนะนำ และให้ข้อเสนอแนะจริงๆ ได้จากการที่พูดคุยมากกว่า เพราะบางทีให้เขาเขียนเขาก็ตอบเราไม่ได้ เขาไม่สามารถตอบตัวเองได้ด้วยว่าควรเขียนว่าอะไร ถ้าพูดคุยกัน อะไรที่เขาเจอว่าไม่ดีก็จะบอกทันที บางทีสิ่งที่เขียนมาเราอาจจะเข้าใจไม่ตรงกับเขาก็ได้ เขาเขียนมาอย่าง เราเข้าใจไปอีกอย่าง การพูดคุยจะทำให้ได้ อะไรที่ตรงประเด็นมากกว่า ซึ่งข้อเสนอแนะแม้เป็นเพียงการปรารภก็ถือว่าเป็นข้อเสนอแนะ ไม่ใช่ต้องมาหย่อนดูอย่างเดียว	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ถ้าอยากจะทำให้การบริหารลูกค้าของห้องสมุดมีการพัฒนาในอนาคตควรทำอย่างไรบ้างคะ ภาวสุ : ต้องเอาใจใส่ลูกค้าให้มากขึ้น เหมือนงานบริการงานอื่น ๆ ที่เป็นงานบริการแบบเต็มรูปแบบกว่าเรา ต้องเอาใจลูกค้า คอยป้อนข้อมูลของสินค้าให้กับลูกค้า เราต้องทำให้ลูกค้าเขาต้องการเรา - จบการสัมภาษณ์ -	

ภาคผนวก จ

บทสัมภาษณ์นางสาวกนกกาญจน์ อินทร์นา
ผู้ช่วยบรรณารักษ์

บทสัมภาษณ์นางสาวกนกกาญจน์ อินทร์นา

ผู้ช่วยบรรณารักษ์

สัมภาษณ์วันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2547

เวลา 7.25 – 7.45 น.

ณ ห้องสมุดชั่วคราว ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : พอลจะทราบถึงนโยบายและแผนงานที่ห้องสมุดมีเกี่ยวกับงานบริการบ้างไหมคะ	
กนกกาญจน์ : พอลทราบบ้างค่ะ แต่ไม่แน่ใจว่าจะถูกหรือเปล่านั้นคะ คือเพื่อเผยแพร่ข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์ เกี่ยวกับการลงทุนให้นักลงทุน และดึงดูดความสนใจให้นักลงทุนเข้ามาลงทุนในบริษัทต่าง ๆ	
ผู้สัมภาษณ์ : นโยบายตรงนี้ทราบเองหรือว่ามีใครบอกคะ	
กนกกาญจน์ : ได้ยินมาจากพี่ ๆ บางและทราบเองบางค่ะ	
ผู้สัมภาษณ์ : ทราบเองจากที่ไหนคะ	
กนกกาญจน์ : ดูจากทั่ว ๆ ไป จากการให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลที่ห้องสมุดให้บริการแก่นักลงทุนค่ะ และจากประสบการณ์ที่ผ่านมาพี่พอจะเดาได้ว่านโยบายของที่นี่เป็นแบบนี้	
ผู้สัมภาษณ์ : นโยบายการบริการของห้องสมุดมีใครเคยบอกไหมคะ	
กนกกาญจน์ : เท่าที่จำได้ ไม่มีใครเคยบอกชัดแน่ว่าห้องสมุดเป้าหมายคืออะไร แต่ที่มาทำงานบริการ พี่จะบอกว่างานบริการคือต้องบริการลูกค้าให้ดีที่สุด ให้ข้อมูลลูกค้าให้ได้มากที่สุด และถูกต้องที่สุดเท่าที่จะทำได้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : แผนงานมีกำหนดไว้ว่าจะทำอะไร อย่างไร พอทราบตรงนี้บ้างไหมว่าต้องทำอะไรในปีหรือปีหน้า	
กนกกาญจน์ : ในภาพรวม ๆ ไม่ค่อยทราบค่ะ แต่ในส่วนองงานที่รับผิดชอบจะทราบว่าต้องทำอะไรบ้าง แต่ถ้าเป็นบริการจะไม่ค่อยทราบเท่าไรว่าข้างหน้าจะทำอะไร	
ผู้สัมภาษณ์ : นโยบายหรือแผนงานที่ไม่ได้ทราบชัดเจนอะไร แต่ที่สัมผัสได้ ห้องสมุดให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแค่ไหน	
กนกกาญจน์ : ห้องสมุดให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามากค่ะ คือให้บริการลูกค้า ให้ลูกค้าพอใจมากที่สุด และดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด ให้มีนักลงทุนเข้ามาเหมือนกับสนองนโยบายที่ข้างหน้าเราจะทำให้นักศึกษา หรือบุคคลทั่วไปรักการอ่านมากขึ้น เข้ามาใช้ห้องสมุดมากขึ้น	
ผู้สัมภาษณ์ : คือแนวทางใหม่หรือเปล่าคะ	
กนกกาญจน์ : ใช่ค่ะ	
ผู้สัมภาษณ์ : แสดงว่าพอทราบเหมือนกันว่าปรับปรุงห้องสมุดขึ้นเพื่ออะไรใช่ไหมคะ	
กนกกาญจน์ : ค่ะ	
ผู้สัมภาษณ์ : ในสัปดาห์หนึ่งทำงานบริการมากน้อยแค่ไหนคะ	
กนกกาญจน์ : ทุกวันค่ะ	
ผู้สัมภาษณ์ : การอยู่งานบริการพบปัญหาอะไรบ้างไหมคะ	
กนกกาญจน์ : เยอะมาก	
ผู้สัมภาษณ์ : พอจะยกตัวอย่างได้ไหมคะ	
กนกกาญจน์ : ลูกค้าไม่พอใจในการให้บริการ ผู้สัมภาษณ์ : ไม่พอใจในลักษณะไหน คือในการให้บริการมีหลายแบบ คือได้ข้อมูลไม่ครบ หรือดูแลเอาใจใส่ไม่ดี	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
กนกกาญจน์ : เหมือนกับว่าให้บริการไม่ทันใจอะ อย่างที่เจอเมื่อประมาณสองอาทิตย์ก่อน คือเครื่องคอมพิวเตอร์เสีย ไม่แน่ใจว่าลูกค้าจะรีบไปไหน ก็บอกว่ารอสักครู่ นะคะ เพราะว่าเครื่องยังไม่พร้อมให้บริการ เขาไม่ฟัง แสดงอาการไม่พอใจอย่างมาก แล้วออกไปเลย	
ผู้สัมภาษณ์ : ปัญหาที่พบมาจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการคะ	
กนกกาญจน์ : จากผู้ให้บริการก็มีนะคะ ประมาณ ห้าสิบห้าสิบ ระบบไม่พร้อมบ้าง พนักงานให้บริการช้าบ้าง	
ผู้สัมภาษณ์ : ระบบไม่พร้อมพอทราบ คือระบบอาจขัดข้องบ้าง แต่ในส่วนพนักงานให้บริการช้าบ้าง คิดว่าเป็นเพราะอะไร	
กนกกาญจน์ : มีบางครั้งที่ผู้ใช้เยอะ จำนวนผู้ให้บริการไม่พอบริการกับผู้ใช้	
ผู้สัมภาษณ์ : มีอย่างอื่นอีกไหม เช่นถ้าลูกค้าหนึ่งคนต่อผู้ให้บริการหนึ่งคน แล้วก็ยังช้าอีก มีบ้างไหมคะ	
กนกกาญจน์ : มีบ้างคะ เพราะบางทีผู้ใช้หาหนังสือบางเล่ม บางทีเราสืบค้นไม่พบ ก็จะช้าตรงนั้น แล้วก็เรื่องของการสมัครสมาชิก ช่วงนี้ก็ไม่ช้าแล้ว	
ผู้สัมภาษณ์ : การสมัครสมาชิกตอนนี้ที่ไม่ช้าเพราะอะไรคะ	
กนกกาญจน์ : เพราะรู้ขั้นตอนในการทำแล้ว ว่าควรทำอะไรก่อนควรทำอะไรหลัง	
ผู้สัมภาษณ์ : เมื่อเจอปัญหาขึ้นมา ปัญหาที่เกิดกับลูกค้า มีวิธีแก้ไขปัญหาอย่างไรคะ	
กนกกาญจน์ : ถ้าในกรณีที่ช้าเกินไป ก็ต้องคุยกับลูกค้า บอกกับลูกค้าว่า ขอโทษนะคะ ช้านิดหนึ่งนะคะ โปรดรอสักครู่ หรือนั่งรอก่อนนะคะ ลูกค้าบางคนแค่เราพูดดี ๆ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
เขาก็จะฟังแล้วเห็นใจเรา คือในการบริการจะมองในทางกลับกันว่าถ้าเราเป็นลูกค้า และไปใช้บริการจะเอาตามใจเราคงเป็นไปได้ เพราะคนทุกคนก็จะไม่เหมือนกัน คือต้องมองสองด้าน คือต้องแสดงออกให้ลูกค้าเห็นว่าจริง ๆ เราพยายามแล้ว	
ผู้สัมภาษณ์ : ในส่วนที่ปัญหาเกิดจากคนที่ให้บริการ มีวิธีแก้ไขปัญหายังไรคะ	
กนกกาญจน์ : ต้องปรับตัว คือทำให้ดีขึ้น เมื่อรู้ว่าตอนนี้ช้าอยู่ ก็ต้องคิดวิธีแก้กับตัวเอง ว่าจะต้องทำให้ดีขึ้นกว่าเดิม	
ผู้สัมภาษณ์ : รู้ไหมคะว่าติดขัดจากอะไร	
กนกกาญจน์ : จากตัวเองค่ะ เช่นการสมัครสมาชิก ตอนแรกจะช้ามาก เพราะไม่รู้ขั้นตอนของงานว่าควรจะทำอะไรก่อนมาปรับตัวตอนหลังจากพี่ ๆ แนะนำ ต้องเรียนรู้กระบวนการให้แม่นยำ	
ผู้สัมภาษณ์ : ในส่วนของการตอบคำถามล่ะคะ ถ้าตรงนี้ช้ามีวิธีแก้ไขอย่างไร	
กนกกาญจน์ : ถ้าไม่รู้จริง ๆ จะไม่ยื้อเวลาให้ลูกค้ารอนานเด็ดขาดจะไปถามพี่ที่ทราบก่อน แล้วถ้าเกิดเป็นเรื่องที่ไม่รู้จริง ๆ ก็จะไปศึกษาแล้วก็มาถามพี่ ๆ ว่าเป็นอย่างไร	
ผู้สัมภาษณ์ : ทั้งหมดที่ห้องสมุดพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า มีอะไรอีกบ้างไหมที่คิดว่าควรทำเพิ่มเติม หรือปรับปรุง	
กนกกาญจน์ : คือข้างหน้าเราจะขยายเวลาใช้ไหมคะ แล้วผู้ใช้อาจจะเยอะกว่านี้ คนให้บริการต้องไม่พอสั่นนอน คือ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ขณะนี้ถูกค้ำก็เขอะอยู่แล้ว ผู้ใช้ก็มีข้อเสนอแนะเหมือนกันว่าทำไมไม่มีผู้ให้บริการมากกว่านี้ ประมาณ 3 คนก็ยังดี สมมติผู้ใช้ไม่รู้วิธีใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จะได้ออกไปช่วยได้ และข้างในยังมีคนอยู่ให้คำแนะนำกับลูกค้าอะไรอย่างนี้ค่ะ ผู้สัมภาษณ์ : ในส่วนเจ้าหน้าที่ ห้องสมุดควรทำอย่างไรกับเจ้าหน้าที่ข้างเพื่อที่จะให้บริการได้ กนกกาญจน์ : ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ไม่ควรที่จะรับมาแล้วให้เขาเรียนรู้ด้วยตัวเอง เพราะว่าทุกคนมีความรู้ไม่เท่ากัน พื้นฐานของทุกคนไม่เท่ากัน บางคนมีพื้นฐานคอมพิวเตอร์มาบ้างก็จริง แต่มาอยู่กับองค์กรใหญ่ ๆ อย่างนี้ ก็เหมือนไม่รู้อะไรเลย จากการที่เคยเรียนรู้มาแต่พอมาอยู่ตรงนี้ เหมือนกับต้องมาเรียนรู้ใหม่ทั้งหมด ที่นี้มีข้อเสียอยู่อย่างหนึ่งซึ่งไม่เข้าใจเหมือนกันว่าทำไมไม่ให้พนักงานชั่วคราวได้รับการฝึกอบรม ผู้สัมภาษณ์ : ฝ่ายอื่น เขาให้ไปไหมคะ กนกกาญจน์ : ไม่ทราบเหมือนกันค่ะ เพราะว่าในส่วนตรงนี้คือพนักงานชั่วคราว ก็ต้องให้บริการเหมือนกัน ก็ต้องให้ความรู้แก่นักลงทุนเหมือนกัน ถ้าเทียบเท่ากับพี่ ๆ ใหม ก็เหมือนจะพอ ๆ กัน แต่ไม่ได้ไปอบรมเลย ผู้สัมภาษณ์ : มีอะไรจะฝากเพิ่มเติมอีกไหมคะ กนกกาญจน์ : มีเรื่องของการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานที่ทำงานให้ทั่วถึงอย่างที่บอกไปแล้วเท่านั้นค่ะ - จบการสัมภาษณ์ -	

ภาคผนวก ๓

บทสัมภาษณ์ลูกค้าภายในของห้องสมุดมารวย

ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าภายในของห้องสมุดมารวย

รหัส	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
IM1	เจ้าหน้าที่	เทคโนโลยีสารสนเทศ
IM2	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	บริษัทจดทะเบียน
IM3	เจ้าหน้าที่อาวุโส	กำกับการซื้อขายหลักทรัพย์
IM4	เจ้าหน้าที่	บัญชีและการเงิน
IM5	หัวหน้างาน	วิจัยและพัฒนา
IM6	เจ้าหน้าที่อาวุโส	กฎหมาย
IM7	หัวหน้างาน	เทคโนโลยีสารสนเทศ
IM8	หัวหน้างาน	ห้องค้า

บทสัมภาษณ์กลุ่มสมาชิกห้องสมุดภายใน

สัมภาษณ์วันที่ 27 พฤษภาคม 2547

เวลา 17.30 - 19.00 น.

ณ ห้องสมุดมารวย อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ประเด็นแรกที่ยากทราบคือ เหตุผลที่ไม่ถึงมาใช้ห้องสมุดมารวยคะ IM1 : ตอนนั้นเพิ่งเข้ามาใหม่ มีโอกาสเข้ามาเยี่ยมชม ลองเข้ามาดูและผมทำงานด้านไอที เลบดูว่ามีหนังสือด้านไอทีที่สนใจโดยส่วนตัวตอนนี้กำลังเรียนโทอยู่ด้วยครับ ด้านคอมพิวเตอร์ เลบสนใจด้านคอมพิวเตอร์ IM2 : เข้ามาเพื่อจะหาข้อมูลเพื่อจะใช้เกี่ยวกับงานเป็นหลัก เนื่องจากเชื่อว่าเป็นห้องสมุดของตลาดหลักทรัพย์ เพราะฉะนั้นข้อมูลที่อยู่ในนี้ต้องเกี่ยวกับตลาดทุน บริษัทจดทะเบียน ซึ่งเราใช้ประโยชน์ได้ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลในเชิงการศึกษา หรือข้อมูลภาคธุรกิจ จริง ๆ อันที่เป็นประโยชน์มาก ๆ ก็คือข้อมูลที่เกี่ยวกับต่างประเทศ ตลาดหุ้น กฎเกณฑ์ต่างประเทศ คำว่าต่างประเทศ ซึ่งที่นี่มีตอบสนองความต้องการได้ IM3 : มาใช้ห้องสมุด เพราะว่าหน่วยงานที่อยู่เป็นหน่วยงานที่ต้องศึกษาอะไรที่ยังไม่มีในนี้ะคะ ในประเทศไทย และส่วนใหญ่เป็นทฤษฎีที่อยู่ในหนังสือ ก็มาดูหนังสือ ส่วนเรื่องอย่างอื่นก็คงน้อยลงมาน้อย ส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือมากกว่า IM4 : ในเรื่องงานก็มีอยู่บ้างที่ต้องเข้ามาค้นหาอะไรในห้องสมุด แต่ช่วงนี้หลัก ๆ ก็คือใช้ในการศึกษา ก็ตอนนี้เรียนโทอยู่ละ แล้วหนังสือที่เกี่ยวกับด้านการเงินที่นี้ก็มีอยู่มากเหมือนกัน บางครั้งก็นัดเพื่อนมาทำงานกลุ่มร่วมกันบ้าง สะดวกดี	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
IM5 : หลักก็คือเรื่องงานนะค่ะ ต้องใช้ในงาน ไม่ได้มีแต่หนังสืออย่างเดียวไงคะ จะมีพวกเอกสารต่าง ๆ ที่ตลาดต่างประเทศเขาทำกัน แล้วเอกสารลักษณะนี้ เข้าใจว่าห้องสมุดอื่นคงไม่มี คือเป็นตลาดหุ้นให้กัน อย่างนี้ที่อื่นจะไม่มี และจะได้รู้ด้วยว่าคนอื่นเขาทำอะไรไปแล้วบ้าง พัฒนากันไปถึงไหน	
IM6 : สำหรับผมมีทั้งงานและเรียนปนกันไป ว่าง ๆ ก็จะเดินเข้ามาดูสักนิดว่ามีอะไรใหม่ที่พอจะหยิบอ่านได้บ้าง	
IM8 : มีทั้งงานและส่วนตัว งานก็คือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจดทะเบียน ส่วนตัวจะเป็นหนังสือพวกการเงินมากกว่าที่จะมาหาอ่านเอง เช่น นิตยสารที่เป็นการเงินการธนาคาร ซึ่งที่นี้ไม่มีแม้แต่ที่ฝ่ายไม่มี	
IM7 : ส่วนตัวผมเป็นคนชอบอ่านหนังสืออยู่แล้วนะครับ ยิ่งงานบังคับให้ต้องเรียนรู้อะไรใหม่ ๆ เลยต้องอาศัยห้องสมุดมาก ๆ ที่เดินดูประจำก็เห็นจะเป็นพวกไอที	
ผู้สัมภาษณ์ : ทราบแล้วว่าแต่ละท่านมีเหตุผลอย่างไรกันบ้างจึงได้เข้ามาใช้ ที่นี้ก็อยากจะถามเจาะลึกไปมากกว่านั้นนะค่ะ จะเห็นว่าห้องสมุดมีทรัพยากรมากมาย ไม่ว่าจะเป็นหนังสือวารสาร เทป วิดีทัศน์ รวมถึงบริการไม่ว่าจะเป็นบริการยืมคืน บริการโทรมาสอบถาม หรือว่าจะเป็นในส่วนของการบริการอื่นๆ ที่แจ้งเข้ามาและรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเราเคยจัด เช่น การอบรมวิธีการสืบค้นข้อมูล ทั้งหมดนี้อยากทราบว่าในความคิดเห็นของท่านสิ่งเหล่านี้มีประโยชน์ที่ตรงตามความต้องการมากน้อยแค่ไหนคะ	
IM2 : โอกาสที่จะให้น้อง หรือเจ้าหน้าที่ประสานงานของฝ่ายมาให้ก่อนข้างน้อย โดยส่วนตัวชอบมาหาด้วยตัวเองมากกว่าเพราะได้ดูอย่างอื่นด้วย ถ้าเราติคงานเราอาจจะให้คนอื่น	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
มาช่วยหาให้ได้ แต่ที่ผ่านมาขอตนเองมากกว่า ผู้สัมภาษณ์ : ตามความคิดเห็นของ คุณ IM2 ในภาพรวมที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ห้องสมุดพยายามจัดให้ มีส่วนไหนบ้างไหมคะที่เห็นว่า IM2 : เป็นประโยชน์สำหรับ คุณ IM2 ของที่มีอยู่ค่อนข้างตรงและใกล้กับงานที่ทำ ห้องสมุดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยใช้ไหมข้อมูลที่มาก็จะเกี่ยวกับข้อมูลเรื่องตลาดทุน เรื่องของการเงิน เรื่องของอะไรอย่างนี้ ไม่ได้ไปไกล เช่น ศาสตร์สังคม หรืออะไรพวกนั้น ถ้าถามว่าตรงไหมโดยรวมก็ตรง และมีมากกว่าที่น่าจะมีด้วย เช่นหนังสือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ซึ่งจริง ๆ เป็นประโยชน์ต่อพนักงานนะคะ IM3 : ออกความเห็นนะคะ หน่วยงานที่อยู่ส่วนใหญ่ไม่ได้ลงไปหาคำข้อมูล จะลงไปในส่วนที่เกี่ยวกับเนื้อหาที่เป็นทางด้านการเงินนะคะ และพอดีเพิ่งจบมา บรรยายกาของมหาวิทยาลัย ยังติดอยู่ว่า หนังสือที่เราอยากได้ค่อนข้างเยอะและตรงกับความต้องการ แต่พอมาที่นี่ คิดว่าที่นี่เป็นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างน้อยใกล้เคียง ก็เรื่องเดียวกันนะคะ อย่างเรื่องการเงิน แต่พอมาเจอหนังสือค่อนข้างน้อยแต่ส่วนใหญ่เป็นหนังสือที่หายาก หาไม่ได้ในมหาวิทยาลัย แต่ที่มีอยู่ก็ไม่ได้ตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่ IM5 : หนังสือเท่าที่เห็น คิดคล้าย ๆ คุณ IM2 นะ คือทำงานตรงนี้เกี่ยวกับตลาดทุน หนังสือตรงนี้ก็ถือว่าใช้ได้ อาจจะไม่ได้เยอะเท่ามหาวิทยาลัย จำนวนนักศึกษาใช้เยอะ แต่ต่อไปข้างหน้าเราต้องถามตัวเองว่าต้องการให้คนอื่น ต้องการบริการให้ประชาชนข้างนอกด้วยไหม จำเป็นไหมที่ต้องเพิ่ม	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
หนังสือ ความหลากหลายให้มากขึ้นกว่านี้ อยู่ที่วัตถุประสงค์ ต้องการให้มีคนมาใช้บริการมากขึ้น หรือต้องการเพิ่ม IM1 : จำนวนหนังสือด้วย ประเภทหนังสือด้วย เพื่อดึงดูดคนให้เข้ามาใช้อย่างที่ คุณ IM5 พูดนะครับ ถ้าเป็นที่มหาวิทยาลัย จะมีหนังสือหลากหลายประเภทมากกว่า แต่สำหรับ ห้องสมุดมารวย จะมีพวกการเงิน ถ้าเป็นคนอื่นที่สนใจ เกี่ยวกับเรื่องกว้าง ๆ ที่นี้จะตอบได้บางส่วน เช่น ผมสนใจ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ก็มี แต่ถ้ามองถึงหนังสืออ่านเล่นไม่ค่อยมีเท่าไร IM6 : ผมดูเข้ามาในนี้ะครับ คือข้อมูลมีอยู่นะครับแต่การเอามาให้ตรงยังน้อยอยู่มาก ข้อมูลทางด้านกฎหมาย ข้อมูลในนี้ใช้นี้น้อยมากครับ และเนื้อหาค่อนข้างเก่า แต่ดูในภาพรวมของห้องสมุด ตรงตามความต้องการไหม ผมให้ระดับปานกลาง คือตรงจริงแต่บางอย่างไม่ทันสมัย ถามว่าดึงดูดหรือไม่ พอดีหนังสือหนึ่งเล่มถามว่าอยากอ่านไหม อยู่ที่เรื่องที่นึก รู้สึกว่าห้องสมุดไม่ได้เอาออกมา คือถ้าเอาออกมาได้มากจะทำให้คนอ่านหนังสือของเราได้เยอะ คือห้องสมุดมีหนังสือเยอะ ทุกอย่างเยอะ แต่ถ้าอยากรู้เรื่องการออมเรื่องเดียว ยืมได้ทันทีเลยไหม ค่อนข้างยากมาก เดินมาถ้าเกิดเยอะ กลับออกไปดีกว่า คือเป็นอย่างนั้นมากกว่า รู้สึกว่าของเยอะแต่จะหยิบขึ้นไหนดี ดูเรื่องการออมอย่างเดียว มีหนังสือหลายเล่ม มีเยอะเลย แต่กระจายไม่รู้ว่าอยู่ตรงไหน ต้องเดินถ้ามีเหมือนร้านหนังสือที่แนะนำหนังสือว่า ถ้าอยากรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้อ่านเล่มนี้ เราไม่อยากจะเยอะ แต่อยากได้เนื้อหาที่ต้องการ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : หมายถึงว่าหนังสือเล่มนี้มีอยู่ในห้องสมุด แต่พอมาค้นแล้วกลับไม่พบ ต้องการให้ห้องสมุดทำเป็นหัวเรื่องย่อย ๆ ไว้ใช้ไหมคะ	
IM6 : ใช้อย่างนั้น เพียงแต่ต้องใช้กระบวนการหาที่มีอยู่ตรงนี้แล้วบังเอิญเรื่องนั้นเป็นเรื่องที่สนใจจากข้างนอก อย่างเช่นสัมมนามาแล้วอยากได้ และไม่รู้ว่ามีอัดเทปหรือเปล่าอยากหาหัวเรื่องแต่เข้าไปสืบค้น มีมากเลยหลายเล่มแล้วจะเอาเล่มไหนดี ถ้าเรามีการนำออกมาว่า เรื่องนี้ คุณอ่านหนังสือเล่มนี้ คล้ายกับ 20 อันดับหนังสือที่คนนิยมเยอะก็จริงแต่ดูได้แต่ชื่อหนังสือ แต่ไม่มีคนดึงออกมา	
IM3 : อีกนิคนะคะ เคยเข้าห้องสมุดที่มหาวิทยาลัย จัดหมวดหนังสือเป็นเรื่องใช้ไหมคะ เรียงตามรหัส แต่ที่นี่จะแบ่งเหมือน ไม่ทราบว่าคุณคิดถูกหรือเปล่านะ มีหนังสืออีกส่วนหนึ่งจะแยกหนังสือกลุ่มหนึ่งออกเป็นมุมผู้ลงทุน ด้วยความเลินเล่อ ค้นชื่อหนังสือนี้กว่าอยู่ตรงหนังสือตรงนี้ ชั้นของหนังสือปรากฏว่าไปอยู่ชั้นมุมผู้ลงทุน แล้วบางทีทำให้หาหนังสือไม่เจอ แต่ก็มีข้อดีนะคะ บางทีอยากได้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องการลงทุนทั้งหมด ก็ไปเดินดูที่มุมผู้ลงทุนว่ามีหนังสืออะไรน่าสนใจ ออกมาใหม่ แล้วแต่ว่าจะปรับตรงนี้อย่างไร เพราะบางทีหาหนังสือไม่เจอ แต่ก็ได้นะคะ หนังสือดี ๆ จากตรงนี้เหมือนกัน	
IM1 : แต่ที่จัดเป็นกลุ่ม ๆ ก็สะดวกดีนะครับ อยากหาอะไรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องไหนก็เดินตรงไปที่นั่นได้เลย เช่นมุมไอที	
ผู้สัมภาษณ์ : ตรงจุดนี้ก็เลยอยากจะถามว่าทุกท่านได้รับความสะดวกในการเข้าใช้ทรัพยากร และบริการของห้องสมุดแค่ไหนคะ	
IM7 : ถ้าผมเอง ผมชอบใช้มุมคอมพิวเตอร์ ดีว่ารวมกลุ่มไว้ให้เวลาเดินก็เดินหา ดูคร่าว ๆ ด้วยตาถ้าเกิดมาแบบไม่รู้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
จะเอาเล่มไหน ก็ดีครับ คือเดินดูก็จะเห็นว่ามียะไรใหม่ ๆ มาใหม่ อยากอ่านอะไร แต่ถ้าเจาะจงอยากได้ และมาสืบค้น เพราะบางทีมาจากตัวสืบค้น คือตัวสืบค้นไม่รู้ว่าจะบางทีหนังสือบันทึกเข้าไปไม่ครบหรือขาดคำค้นอะไรบางอย่าง สืบค้นแล้วบางทีไม่สัมพันธ์กัน บางทีเล่มที่เคยอ่าน อยากได้กลับมาอ่านซ้ำ ไปดูที่ชั้นไม่เจอ ไปไล่หาเสียเวลา อยากสืบค้นเพราะเรียงตามเรียกหนังสือใช้ใหม่ และไปหาอีกทีกลับมาสืบค้นใช้คำค้นอะไรก็ไม่เจอ ไม่รู้ว่าเป็นเพราะอะไร ถ้าให้แนะนำคือ ถ้ามีหนังสือใหม่เข้ามาใช้ใหม่ครับ คล้าย ๆ พวก Amazon ที่มีคำค้นพื้นฐานที่บ่งบอกถึงหนังสือว่าเนื้อหาอะไรที่เกี่ยวกับหนังสือ พิมพ์เข้าไป คนสืบค้นจะรู้อยู่แล้วว่าถ้าหนังสือแบบนี้ คำค้นที่ต้องพิมพ์เข้าไปคือคำไหน ผู้สัมภาษณ์ : มีท่านไหนเจอปัญหาอย่างที่คุณ IM7 เจอบ้างไหมคะ IM5 : เจอประเภทว่า หาหนังสือแล้ว เหมือนกับเลขเรียกหนังสือไม่ตรงกันแบบนี้ เพราะตอนนั้นมีอยู่ช่วงหนึ่งที่ห้องสมุดมีการปรับอะไรบางอย่างที่ไม่รู้ คือชื่อหนังสือมีอยู่ในเครื่องแต่บนชั้นไม่มีอะไรอย่างนี้ ไม่ตรงกัน ผู้สัมภาษณ์ : ที่นี่เรามีบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ เมื่อไปถามแล้วช่วยให้สะดวกขึ้นบ้างไหม IM4 : ตรงนี้ใช้บ่อย ตอบแบบเงินๆ หลายคนที่ฟังก็หัวเราะพร้อมกัน IM8 : บริการดี สมาชิกท่านอื่นพยักหน้าเห็นด้วย IM5 : ถ้าอะไรไม่เจอก็ถามทุกที หัวเราะ ผู้สัมภาษณ์ : ในส่วนของบริการยืมคืนเป็นอย่างไรบ้างคะ IM7 : ตรงนี้มีบริการเดือน ทุกคนหัวเราะขึ้นพร้อมกัน IM8 : ตรงนั้นชอบ หัวเราะ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
IM1 : ชอบการเดิน ตอบพร้อมกับ IM8 IM5 : เพราะเรากลัว IM4 : คิวค่าปรับไม่แพง แต่ถ้าหลายวันก็แะเหมือนกันนะ หันไปหาการสนับสนุนจากผู้ร่วมสนทนา IM2 : อยากให้เตือนวันก่อนหน้า หลายคนพยักหน้าเห็นด้วย IM5 : ก่อนหน้า หัวเราะ IM6 : เดือนวันตรงปั๊บ ไม่ได้เอาหนังสือมาแล้ว คือเดือนกลายเป็น เดือนวันตรง บรรยายกาศ : พอสนทนากันถึงตรงนี้ทุกคนเริ่มให้ความเป็น กันเองมากขึ้น บรรยายกาศเริ่มผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียดเหมือน ที่ผ่านมา เริ่มมีเสียงหัวเราะ และรอยยิ้มจากผู้เข้าร่วมสนทนา IM7 : เป็นคนทำเดือนไซ้ไหม ไม่ได้อัดโน้ต ถ้าตั้งไปที่อีเมลล์ IM8 : อัดโน้ตก็ดีนะ หันไปหาคนอื่น ๆ เพื่อขอความเห็นด้วย ซึ่งหลายคนพยักหน้าตอบรับ ผู้สัมภาษณ์ : เมื่อไม่สะดวกในหลายประการที่กล่าวมา แล้วอยากให้ปรับ อะไร อยากให้พัฒนาอะไร หรืออยากได้อะไรเพิ่มเติม ใน ด้านผลิตภัณฑ์และบริการอีกบ้างคะ IM2 : ถามว่าอยากได้อะไรเพิ่ม อยากให้เปิดเร็วขึ้น เพราะเช้า ๆ มา 8 โมงครึ่ง ก็ต้องเริ่มไปทำงานแล้ว คือถ้าเปิดเร็วกว่านั้นจะมี เวลามาดูอะไรก่อน แต่ฟังว่าจะเปิด 5 โมง ถ้าให้เปิดเร็วขึ้นก็ น่าสนใจ ผู้สัมภาษณ์ : ยืมให้ผู้สัมภาษณ์ และผู้เข้าร่วมสนทนา หลายคนพยักหน้า ตอบรับคำพูดของ IM2 ผู้สัมภาษณ์ : ห้องสมุดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับหลักทรัพย์ การซื้อขาย อยากถาม ในแง่ของท่านที่เป็นผู้ใช้ภายในและเป็นพนักงาน ภาพลักษณ์ของห้องสมุดมารวยในความคิดเห็นของสมาชิก ภายในเป็นอย่างไรบ้างคะ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
IM5 : ถ้าพูดถึงองค์กร ก็คือแห่งประเทศไทยใช้ไหม พวกแห่ง ประเทศไทยทั้งหลายก็มักจะมีที่เดียว คนจะให้ความเชื่อถือ ที่นี้พอถามถึงหนังสือพวกนี้ เทคนิคการเล่นหุ้น ต้องเลือก เพราะว่าหนังสือมีหลากหลาย คนเขียนมั่วเขียนก็มี เป็นเรื่อง ลำคัญที่ต้องคำนึงถึงหรือเปล่ากับการที่จะไปเอาหนังสือ แบบนั้น คือหนังสือที่ดี ๆ เขามีเขียน เชื่อว่ามีแน่ ๆ แต่ที่ มั่ว ๆ เขียนมาก็มี ถ้าเกิดเอาหนังสือแบบนั้นมาไว้ใน ห้องสมุดแล้วคนที่ไม่ค่อยรู้มาก อ่านไปแล้วเจอแล้วก็เชื่อ แล้วก็ทำอย่างนี้ ไม่แน่ใจว่าอย่างไรกันหรือเปล่า การที่เลือก ทรัพยากรอันนี้เข้ามาไว้ในห้องสมุด แยกยาก อย่างตอนที่ งาน Investor Fair เวลาที่เขามาลงทะเบียนสัมมนา พอรู้ว่าเรา เป็นพนักงานตลาดหลักทรัพย์ คนที่เข้าฟังสัมมนาจะรู้สึกดี ใจมากเลยที่พนักงานมาดูแลตัวเอง หัวข้อนี้เป็นอย่างไร แล้ว ถามต่อยาวเลย จะมีอาการออกมาอีกแบบหนึ่ง คือเขารู้ว่า ไม่ได้เป็นผู้ถูกจ้างมาเป็นพวกจัดงานอะไรอย่างนี้	
IM7 : เชื่อมั่นขึ้น กล่าวเสริมคำพูดของ IM5	
IM8 : ถ้ามองในแง่ความเป็นพนักงาน ไม่ได้มองในแง่ความ น่าเชื่อถือ แต่มองว่าพอนึกถึงอะไรที่เกี่ยวกับตลาดทุน ข้อมูลบริษัทจดทะเบียน คิดว่าที่นี้มันน่าจะมี มองเป็นความ คาดหวังมากกว่า ไปนึกที่อื่นไม่ออก ห้องสมุด ก.ล.ต. ไม่ เคยไปใช้นะคะ แต่ถ้ามองในเรื่องความน่าเชื่อถือแล้ว ความ ถูกต้องของข้อมูลบางที่ห้องสมุดก็ไม่สามารถเช็คได้ว่า ถูกต้องหรือเปล่าแต่เป็นเรื่องของความหลากหลายมากกว่า พอคาดหวังว่าห้องสมุดมารายน่าจะมีแล้วมาดู แล้วมี เป็น ความคิดเห็นของพนักงานไม่ได้มองว่าความเชื่อถือ จริง ๆ แล้วข้อมูลก็อยากไปลองใช้ของ ก.ล.ต. เหมือนกัน คิดว่าเขา น่าจะมี	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ข้อมูลที่คล้ายกับเรา อยากจะดูตรงนั้นด้วยจะบอกได้ว่าความน่าเชื่อถือมีหรือเปล่า เพราะไม่ได้มองชื่อของแห่งประเทศไทย IM6 : ที่ประสบมาเองคือเวลาทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับกฎหมาย ที่ที่หวังว่าจะเจอข้อมูลมากที่สุดนอกจากคณะแล้ว ก็เป็นที่นี้ แต่เก่า หายากมาก เน้นเสียงให้รู้สึกถึงความยากลำบากในการหาจริง ๆ แต่สุดท้ายไปเจอที่ธรรมศาสตร์ ธรรมศาสตร์ก็ไม่ได้มีทั้งหมด แต่เนื้อหาที่เกี่ยวกับหลักทรัพย์ที่ธรรมศาสตร์ทำได้ กลายเป็นที่นั่นแหล่งแรกที่นี่ก็ถึงเพราะฉะนั้นความน่าเชื่อถือที่มองในมุมคนที่ทำวิทยานิพนธ์กฎหมายด้วยกันมาที่นี่ไม่เจอหนังสือที่ต้องการ ที่ ก.ล.ด. ก็เหมือนกัน คือเหมือนกับว่าออกข้อกำหนดยาก ๆ มา แต่ไม่รู้จะไปค้นหาจากไหนมา แต่พอคนทำวิทยานิพนธ์เรื่องนั้น ก็สุดท้ายต้องซื้อเอง อยากฟังพาทั้งสองที่ที่มีข้อมูลทางด้านหลักทรัพย์ แต่ไม่เจอ คือเจอแต่ก็ไม่ใช่ เก่าและไม่มีใครกล้าอ้างอิง อาจารย์บอกว่าเป็นหนังสือเชิงธุรกิจ อ้างอิงวิชาการไม่ได้ อันนั้นไม่แน่ใจว่าใช้ในความน่าเชื่อถือได้หรือเปล่า คือหนังสือยื่นไปอย่ามาอ้างในวิทยานิพนธ์นะ เขียนเพื่อสำหรับการค้าความน่าเชื่อถือในเชิงวิชาการก็กลายเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้สัมภาษณ์ : ท่านอื่นจะเสริมประเด็นนี้อีกไหมคะ IM2 : ถ้าเป็นความคาดหวังเห็นด้วยกับคุณ IM7 นะคะ มีต่อว่าข้อมูลอะไรที่เกี่ยวกับตลาดทุน ควรจะเก็บยาว ๆ นาน ๆ ไม่น่าจะเก็บแค่ 5 ปี 10 ปีย้อนหลัง นานแค่ไหนกลับมาค้นน่าจะมีให้ดู เพราะเป็นเหมือนประวัติศาสตร์ ข้อมูลที่เอาไว้ทำรายงานหรือวิทยานิพนธ์ได้ออย่างนี้ เท่าที่ทราบห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างประเทศเก็บนานมาก นานแค่ไหนก็เก็บ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ในส่วนของการจัดเตรียมทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นการห่อปก การติดเลขเรียกหนังสือ บาร์โค้ด แบบใหม่ที่น่าไปไว้หลังตัวเล่ม รวมถึงป้ายกล่องเอกสาร ชั้นวาง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ทุกท่านเกิดความสะดวกในการใช้บริการมากน้อยแค่ไหนคะ	
IM7 : จริง ๆ แล้วการนำเลขเรียกหนังสือไปไว้ด้านหลัง แล้วบอกว่าไปหาจากระบบอาร์เอฟไอดี (RFID) แล้วก็จะค้นหาให้ว่าอยู่ในช่วงนี้ละ ถ้าพื้นที่ที่ค้นหากว้าง เลขเรียกหนังสือไปอยู่ข้างหลังค้นหากันลำบากเหมือนกัน ถ้าสามารถค้นหาออกมาว่าอยู่ตู้นี้เลย ก็ยังดี แต่ถ้าค้นหาออกมาแล้วยังกว้างอยู่ก็ไม่ได้ช่วยให้หาสะดวกขึ้น แค่ความสวยงามเท่านั้นเอง	
IM8 : แต่จริง ๆ แล้วถ้าอยู่ในตู้แล้ว เกิดสั่นยังไม่มีการล็อกก็ต้องดึงออกมา ความเป็นระเบียบของหนังสือจะแย่งหรือเปล่า	
IM5 : คือความสวยงามมากกว่า	
IM4 : รู้สึกว่าหายากกว่าเดิม ต้องดึงตัวเล่มออกมาดู	
IM8 : ถ้าดึงแล้วจับเก็บเข้าที่เป็นระเบียบก็ดี แต่ถ้าผู้ใช้ไม่ให้ความร่วมมือดึงและ ๆ กัน คนจัดก็เหนื่อยเหมือนกัน	
IM3 : ในอนาคตจะเปิดขยายห้องสมุดให้คนภายนอกด้วย	
พร้อมกัน แล้วเขาจะรู้หรือ หลายคนพูดพร้อมกัน การจัดอบรมคงได้แก่คนกลุ่มหนึ่ง ทุกคนพกหนังสือพร้อมต้องกัน	
IM7 : ที่อื่นยังไม่มีระบบที่เอาเลขเรียกหนังสือไปไว้ข้างหลัง แต่ถ้ามีคนเคยคุ้นกับการใช้ที่เอาเลขเรียกหนังสือไปไว้ด้านหลังแล้ว ก็ดี	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์		การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ :	ป้ายต่าง ๆ ละคะ ที่ชี้จุดว่า ตรงนี้เก็บทรัพยากรประเภทนี้	
พร้อมกัน	ชัดเจนดี หลายเสียงตอบพร้อมกัน	
ผู้สัมภาษณ์ :	ทันสมัยไหมคะ	
IM8 :	ชอบตรงที่ขึ้นมาแล้วเจอหนังสือใหม่	
ผู้สัมภาษณ์ :	มุมไหนที่ดึงดูดใจมากที่สุดคะ เดินเข้ามาแล้วรู้สึกดึงดูด ความสนใจให้อยากเข้าไปใช้งาน	
IM3 :	เสาข้างล่างคะ ที่เป็นตั่งหนังสือใหม่ เข้าไปดูว่าช่วงนี้ ห้องสมุดมีอะไรเข้ามาใหม่	
IM1 :	ผมก็เหมือนกัน	
ผู้สัมภาษณ์ :	ที่ดึงดูดใจ เพราะอะไรคะ	
IM3 :	เราก็เดินกันค่อนข้างเยอะนะคะ จะคุ้นว่ามีหนังสืออะไรอยู่ แล้วบ้าง แต่คราวนี้ เดือนนี้มีอะไรเข้ามาใหม่หรือเปล่า	
IM4 :	แล้วพอเอามารวมอยู่ด้วยกัน บางที่ไม่รู้ว่าจะอ่านอะไรดี แต่ พอมานั่งหนังสือใหม่ เล่นนี้ก็ดีเหมือนกัน	
ผู้สัมภาษณ์ :	ถ้าหากดึงหนังสือออกมา ซึ่งอาจจะไม่ใช่หนังสือใหม่ มีที่ หนึ่งเพื่อความสะดวกตาจะดีไหมคะ	
IM7 :	จัดลำดับให้น่าจะดีครับ จัดอันดับหนังสือที่ยืมเยอะ เพราะว่า ถ้าคนยืมเยอะ แสดงว่าน่าจะดี น่าจะมีเนื้อหาที่น่าสนใจ	
IM8 :	ความจริงถ้าไม่ต้องรอให้เดินเข้ามา ไว้หน้ากระจกเหมือน ร้านหนังสือ ที่มีมุมหน้ากระจกเป็นที่นั่ง เป็นชั้นที่ตั่งหนังสือ ที่มีการยืมมากหนังสือแนะนำอะไรอย่างนี้ ไม่ต้องเดินเข้ามา ในห้องสมุด ยืนอยู่หน้าโถงข้างนอกแล้วมองเข้ามาจะเห็น อาจจะเห็นแล้วอยากอ่าน	
พร้อมกัน	อยากยืม ทุกคนตอบพร้อมกัน	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
IM3 : อาจเป็นผู้ลงทุนที่ทำธุระที่อื่น และแวะเข้ามา IM1 : จะได้เห็นถนัด โดยไม่ต้องเดินเข้ามา กล่าวเสริม IM3 บรรยากาศ เริ่มผ่อนคลายขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากสมาชิก สามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ เหมือนกับการ พูดคุยกันโดยทั่วไป ผู้สัมภาษณ์ : แสดงว่าจริง ๆ แล้ว ช่วยได้มากกว่าที่เราจะมาปรับลักษณะ การเตรียมรูปเล่มโดยนำเลขเรียกหนังสือไปไว้ด้านหลัง เพียงแต่ดึงออกมาให้เห็นชัดอย่างนั้นหรือเปล่าคะ คือดึง ออกมาให้เห็นชัด ๆ หนังสือบางเล่มอาจถูกหลงลืมไป แล้วก็ ดึงออกมาให้เป็นมุมรวมกันข้างนอก เพื่อให้เห็นว่าเล่มนี้นะ เพื่อใครสนใจอย่างนั้นหรือเปล่าคะ เหมือนกับมุมหนังสือ ใหม่ ที่ถามว่า ทำไมถึงรู้สึกว่าจะดูคุดา ทุกคนพยักหน้า IM3 : ขอออกความเห็นนิดหนึ่งนะคะ คือเวลาอ่านหนังสือ รูปลักษณ์ของหนังสือเป็นการให้ความสำคัญระดับรองลงมา จากเนื้อหาและตัวเรื่อง ไม่ได้เป็นปัจจัยแรก IM4 : เราดูเนื้อหาเป็นหลัก ถ้าเนื้อหาไม่ใช่ หน้าตาอย่างไรก็ไม่ น่าสนใจอยู่ดี ผู้สัมภาษณ์ : เหมือนกับป้ายกล่องไข่มุกคะ IM3 : แค่เรียบร้อยก็พอ ไม่ถึงขั้นต้องสวยงามเลิศเลอ เอาแค่ว่าอ่าน แล้วเข้าใจว่าข้างในคืออะไรชัดเจน แล้วดูเป็นระเบียบอย่างนี้ มากกว่า ทุกคนพยักหน้า	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ห้องสมุดได้จัดให้มีการอบรมการใช้ระบบค้นหาหนังสือที่เรียกว่าโอแพค (OPAC) ไปบ้าง ทุกคนมีความคิดเห็นอย่างไรบ้างคะ กับกิจกรรมประเภทนี้	
IM3 : จริง ๆ ค่ะ อย่างน้อยคนเข้าอบรมก็ได้ทราบว่าถ้าจะหาหนังสือเรื่องนี้ต้องทำอะไร ค้นหาอย่างไรให้เจอ	
IM4 : เสียเวลาแต่ทำให้เจ้าหน้าที่ประสานงานของฝ่ายเข้านี้จะและไม่รู้ว่าจะจัดอีกหรือเปล่า	
ผู้สัมภาษณ์ : จัดค่ะ ห้องสมุดจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ประสานงานของฝ่ายก่อนเพราะอยากให้เจ้าหน้าที่ประสานงานของฝ่ายสามารถให้คำแนะนำกับคนในฝ่ายเรื่องการใช้ระบบ ถ้าติดขัดจริง ๆ ก็ถามมาทางห้องสมุดได้เหมือนเดิม ต่อไปจะจัดรอบสำหรับพนักงานที่สนใจอีกครั้ง ซึ่งถ้าจัดเมื่อไรจะแจ้งให้ทุกท่านทราบนะคะ	
IM7 : อย่างที่บอกไว้ค่ะ ระบบค้นหาบางทีทำให้สับสนเหมือนกัน ไม่รู้จะใช้คำสำคัญอะไร เลขหาอะไรไม่เจอ ถ้าได้มีการอบรมน่าจะช่วยให้ใช้งานระบบสืบค้นได้สะดวกขึ้น	
IM5 : ใช่ เพราะบางทีที่หาไม่เจอ มาถามบรรณารักษ์ เขาก็หาเจอนะ ก็ได้แต่แปลกใจ เพราะเราก็พิมพ์เข้าไปแบบนี้ ทำไมผลไม่ออกมาอย่างที่บรรณารักษ์ค้นให้	
IM4 : ไม่รู้คนนอกเจอปัญหานี้หรือเปล่า แล้วจัดอบรมให้ด้วยไหม	
ผู้สัมภาษณ์ : ตอนนี้เริ่มที่สมาชิกภายในก่อนค่ะ แล้วจะจัดให้กับสมาชิกข้างนอกอีกที	
IM7 : คิดว่าเป็นประโยชน์มากสำหรับคนเข้าอบรมนะ เพราะอย่างน้อยการได้รู้เทคนิค หรือวิธีการใช้โปรแกรมไว้บ้าง น่าจะช่วยให้หาหนังสือได้สะดวกและเร็วขึ้น แม้จะต้องถามเจ้าหน้าที่บ้างแต่ก็ไม่ใช่ว่าทุกครั้งแบบนี้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ในปัจจุบันที่มีบริการทวงหนังสือก็ตาม การส่งข่าวสารห้องสมุดในลักษณะจดหมายข่าวให้ทางอีเมลล์ คิดว่าเป็นอย่างไรบ้างคะ	
IM1 : ดีครับ จะได้คุกราว ๆ ว่ามีอะไรน่าอ่านบ้าง	
IM4 : ส่งไปข้างนอกด้วยหรือเปล่านั้น	
ผู้สัมภาษณ์ : ส่งไปข้างนอกด้วยคะ จะได้รับชุดเดียวกับที่สมาชิกภายในได้รับ หากห้องสมุดยังใช้ช่องทางของการส่งอีเมลล์แบบนี้ จะไม่มีอะไรที่เป็นกระดาษเลยส่งไปให้คนภายนอก	
IM6 : แนะนำนิดหนึ่ง ตรงเนื้อหาในจดหมายข่าว ตอนนั้นผมเคยส่งมาแต่ไม่รู้ส่งให้ใคร เนื้อหาข้างล่างตรงหัวมุม ตรง corner ก่อนจะเดินขึ้นมา เนื้อหาตรงนั้นเป็นเรื่องที่คินะ สั้นและได้ประโยชน์ เคยขอให้นำมาใส่ไว้ในจดหมายข่าว แต่ไม่รู้ปัจจุบันใช้หรือยัง ในจดหมายข่าวไม่ยากคุณแค่ว่ามีอะไรเข้ามาเท่านั้น แต่อยากให้มันให้ความคิดเห็นว่าหนังสือเรื่องไหนน่าอ่าน คือคนให้ความคิดเห็นไม่ใช่แบบเสียงตามสาย อย่างท่านผู้จัดการ อย่างน้อยมีสัก 5 เล่ม เหมือนว่าได้คัดเลือกชั้นหนึ่งแล้ว ทำให้เราอยากได้หนังสือ เหมือนอย่างผมเวลาไปซื้อ SE-ED ผมจะไปดูว่าเขาแนะนำหนังสือเล่มไหน เท่าที่ผมดูล่าสุดยังไม่เจอนะครับ อยากให้มีตรงนั้น คือไม่ได้อยากได้หนังสือใหม่ แต่อยากรู้ว่าถ้าได้อ่านหนังสือเล่มนี้ แล้วจะได้อะไร แนะนำว่าอยากให้อ่านเล่มนี้ สมมุติว่าคุณอยากรู้เรื่องนี้ คุณไปดูเลขหนังสือเล่มนี้ก็จะมามีเนื้อหาอย่างนี้ ฟังจากเสียงตามสายแล้วผ่านหูธรรมดา แต่ถ้าได้คำแนะนำจากคนอื่นก็จะทำให้ดูน่าสนใจ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
IM7 : อีกนิคเรื่องนำเลขเรียกหนังสือไปไว้ข้างหลัง จริง ๆ ถ้าสามารถระบุออกมาได้ว่าหนังสือเล่มนั้นอยู่ในชั้นไหนภายในชั้นเดียวกันถ้าเราจะเรียงตามลำดับที่ไว้ให้นิคหนึ่ง โดยบอกว่าอยู่ชั้นที่ตรงนั้นแหละ เล่มที่ 20 ให้มีตัวเลขแล้วไม่ต้องมาดึงดู หมายถึงคิดไว้ที่ตรงสัน คือไม่ต้องเป็นเลขเรียกหนังสืออันใหญ่ ๆ	
IM5 : แต่เขาไม่ให้คิดที่สันเลยใช่ไหมคะ	
ผู้สัมภาษณ์ : ลักษณะการจัดเตรียมทรัพยากรจะเปลี่ยนไป คือไม่ใช่เดินเข้ามาแล้วจะเห็นเป็นแบบเดิมอีก เท่าที่เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะนี้ มีความคิดเห็นอย่างไรบ้างคะ	
IM2 : ไม่แน่ใจเพราะความเคยชินของพวกเราที่ดูจากสันตั้งกี่ปีมาแล้ว	
IM3 : ความเคยชินคือดูที่สัน ดูที่ตัวเลข	
IM8 : เพราะว่ามันถึงเวลาเราหาข้อมูล จะรู้ได้อย่างไรว่าข้อมูลอยู่ตรงไหน ความสวยงามหรืออะไรอย่างนี้ มาจากความหาง่ายแล้วปกไม่เย็นนี่คือความสวยงามมากกว่าการที่บาร์โค้ดอยู่ตรงนั้นแล้วกะกะตา ความง่ายมาก่อน ความหลากหลายเข้ามาถึงมีข้อมูลเยอะ ครบถ้วน คือมี 3 เวอร์ชันก็มีครบทั้ง 3 เวอร์ชัน ส่วนเรื่องความสวยงามเป็นเรื่องสำคัญน้อยมากสำหรับคนที่หาข้อมูล เขาสนใจว่าข้อมูลมีไหม มีข้อมูลที่เขาคาดหวังเพิ่มเติมไหมมากกว่าความสวยงาม เพราะเราไม่ได้เข้าร้านทำผม	
IM4 : ออกจะดึงดูดใจนะคะ ถ้าวางไว้ข้างนอกชั้น เพราะไม่มีอะไรมาติดกะกะอยู่ตามหน้าปก หรือสัน แต่ว่าพอเข้าไปอยู่ในชั้นไม่แน่ใจเหมือนกันว่าจะหาเจอได้ง่าย ๆ หรือเปล่า	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
IM6 : ถ้าสามารถทำผลงานออกมาได้จะดีมาก คือค่าถ่ายเอกสารเหลือ 50 สตางค์ เท่ามหาวิทยาลัย เจอข้อมูลถ่ายเลย เพราะ 1 บาท แพง	
ผู้สัมภาษณ์ : แล้วค่าพิมพ์ละคะ	
พร้อมกัน : ไม่เคยใช้บริการตรงนั้น <i>ตอบพร้อมกัน</i>	
ผู้สัมภาษณ์ : การบริการที่มีอยู่ทั้งหมด ไม่พูดถึงเจ้าหน้าที่ มองถึงภาพรวมจากการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด รู้สึกเชื่อถือและมั่นใจในความถูกต้องมากน้อยแค่ไหน เช่น ยืมหนังสือเล่มหนึ่ง จะมาคืนหนังสือ โทรมาสอบถามว่ามีหรือไม่มี รวมถึงบริการถ่ายเอกสาร หรือมาค้นข้อมูล มั่นใจว่าสิ่งที่ได้ไป จากห้องสมุดถูกต้องแน่ ๆ	
พร้อมกัน : ไม่เคยสงสัย ไม่เคยมีคำถามนี้เลย ทุกคนเห็นพ้องต้องกัน	
IM8 : ห้องสมุดคงไม่สามารถไปเช็กกลับได้ว่าข้อมูลมีหรือเปล่า มีแต่ทันสมัยหรือเปล่า นี่คือสิ่งที่มองมากกว่า	
IM5 : อย่างหนังสือ ถามว่าหนังสือเล่มนี้มีไหม บอกว่ามี แต่อาจจะมียี่สิบปีที่ใหม่กว่านี้ ซึ่งเป็นเอกสารเพิ่มเติมมา ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง ไม่ได้มีข้อสงสัยห้องสมุด	
ผู้สัมภาษณ์ : พอไม่ได้นึกถึงก็เลยไม่ได้มองว่าห้องสมุดจะต้องทำอะไรในเรื่องของความน่าเชื่อถือในความถูกต้องใช้ไหมคะ	
IM8 : อาจเพราะห้องสมุดไม่ได้มีจุดอ่อนในเรื่องนั้น คืออยู่ในจุดที่ไม่ต้องให้ความสนใจ ยอมรับได้อยู่แล้ว ก็ดี ไม่มีอะไรผิดพลาดประเภทนั้น	
IM1 : เท่าที่สัมผัสด้วยตัวเอง ยังมองไม่เห็นปัญหาในเรื่องนี้นะครับ	
ผู้สัมภาษณ์ : เวลาใช้บริการของห้องสมุด เคยรู้สึกบ้างไหมคะว่าไม่ได้อย่างที่ต้องการ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
IM7 : ไม่ถึงขนาดนั้น ภาพรวมผมว่าการมาใช้บริการสะดวกดี แต่การค้นหาคด้วยตัวเองสะดวกกว่าที่จะมาใช้ OPAC ตัวสืบค้นยังไม่ค่อยดี อยากให้ใส่คำค้นตัวนี้ ออกมาได้เลยหนังสือที่เกี่ยวข้องอยู่ตรงไหนบ้าง รหัสอะไรบ้าง แล้วค่อยไปเจาะหาดีกว่าที่จะไปเดินหาตามทุกชั้น	
IM8 : พวกเราง่าย ๆ กากินี่นะ เพราะฉะนั้นประเด็นของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในแง่ของพนักงาน เราคนกันเองจะไม่ถือสา จะเข้าใจกัน อาจจะให้ข้อมูลตรงนี้ตอบแบบสอบถามได้ไม่ดี แต่ถ้าตอบในมุมของข้อมูลมากกว่าว่าครบไหม มีความหลากหลายไหม	
ผู้สัมภาษณ์ : การบริการก็ต้องมีสถานที่ มีองค์ประกอบของห้องสมุดด้วย ในความคิดเห็นของทุกท่าน การที่ห้องสมุดจัดสถานที่ให้บริการแบบนี้ คิดว่ามีความเหมาะสมในระดับไหนคะ	
IM6 : ผมว่าห้องสมุดที่นี่ตกแต่งดีเลย แต่พอเดินเข้ามาหาเจอหนังสือแล้ว โอ้ พอเปรียบเทียบกับที่ผมไปห้องสมุดของธรรมชาติโร้เขาไม่อย่างนี้ แต่อยากไปบ่อย ๆ เพราะข้อมูลเขาถึง แต่ที่นี่สวยทุกอย่าง แต่ลานตา เยอะจริง ๆ ถ้ามารับรู้กับใหม่ ผมว่าไม่ มาถึงเจอหนังสือก็เจอ ไม่เจอก็ไปเหมือนกับเดินผ่านสถานที่สวย ๆ แต่พอเดินเข้ามาถึงไม่มีแล้วเราก็กลับ แต่ถ้าเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัย เจอหนังสือวาง ๆ ๆ ๆ เต็มเลย แต่ได้หนังสือ ได้ข้อมูลทุกอย่างที่ต้องการ ที่นี้จะลานตา เจอของแค่ส่วนเล็ก ๆ แต่จับต้องไม่ได้สักที ต้องสัมผัสได้ตั้งแต่ระบบสืบค้น ค้นแล้วมาที่ตู้ ที่ตู้ไม่เจอถอดใจไปก็ได้ อะไรอย่างนี้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
IM5 : ถามนิคหนึ่ง OPAC แก่ไขฐานข้อมูลถูกต้อง 100 เปอร์เซนต์หรือยัง	
ผู้สัมภาษณ์ : ตอบว่าไม่ 100 เปอร์เซนต์ เพราะข้อมูลเก่าตั้งแต่สมัยเป็นโปรแกรมเก่า แล้วก็ย้ายมาใช้โปรแกรมใหม่ ซึ่งระหว่างนั้นไม่ตามแก้ไขข้อมูลทั้งหมดเพราะทรัพยากรที่ไม่เก็บ จะลบข้อมูลของทรัพยากรตรงนั้นออก	
IM7 : แต่ถ้าหนังสือเข้าใหม่จะใส่ข้อมูลใช่ไหมครับ	
ผู้สัมภาษณ์ : ค่ะ 100 เปอร์เซนต์ ถ้าเป็นหนังสือเข้าใหม่	
IM8 : เมื่อรู้คำถามที่บอกว่าความเชื่อถือ ความถูกต้อง ถ้ามองถึงเรื่องของความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง คงเป็นเรื่องของฐานข้อมูล ความถูกต้องของฐานข้อมูล ระบบสืบค้นมากกว่า ซึ่งเป็นสิ่งที่ห้องสมุดจัดการได้ แต่ที่อยากบอกว่าถ้าเป็นข้อมูลอื่นที่ห้องสมุดวางอยู่บนชั้น ห้องสมุดจัดการไม่ได้ จะไม่มีการตรวจสอบห้องสมุดอยู่แล้วว่าถูกหรือเปล่า จึงสนใจความถูกต้องของฐานข้อมูลที่ให้สืบค้น	
ผู้สัมภาษณ์ : มีท่านไหนเจอบ้างไหมคะ ในส่วนของความถูกต้องของฐานข้อมูล	
IM5 : เจอกับตัวเองคือสลับกันแบบหน้ามือหลังมือ แล้วน้องเขาก็ขำกันใหญ่เลยว่าพี่เจอได้อย่างไร แต่จำเหตุการณ์ไม่ค่อยได้นะ เหมือนอย่างทีบอกคือเลขเรียกหนังสืออย่างหนึ่ง แต่ไปเหมือนชื่อหนังสืออีกอย่างหนึ่งได้อย่างไร แล้วพี่ก็หาหนังสือเล่มนั้นไม่ได้ รู้สึกเหมือนกับว่าเอาไปซุ่มหรือเย็บเล่มอะไรอย่างนี้	
ผู้สัมภาษณ์ : ทำให้ความรู้สึกแย่ไหมคะ	
IM5 : ไม่ไม่แย่หรอก คือน้องเขาก็อธิบายให้ฟัง	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
IM8: สิ่งที่เกิดขึ้นกับคุณ IM5 ถ้าเป็นคนภายนอก เป็นภาพพจน์ที่ไม่ดีเหมือนกัน เพราะถ้าฐานข้อมูลไม่ถูกต้อง อย่างที่บอกพวกเรากันเองก็จะหยวน ๆ ว่า งานเขาเยอะ หรือว่าอยู่ระหว่างพัฒนา คนภายนอกคงไม่คิดอย่างนั้น ผู้สัมภาษณ์: ในแง่ความสามารถ เวลาเข้ามาใช้บริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอย่างไรบ้างคะ IM7: เชื่อว่าเขารู้มากกว่าเรา ถามได้คือเข้ามาถามได้ว่าเล่มนี้อยู่ตรงไหน IM1: เชื่อบรรณารักษ์มากกว่าเชื่อระบบสืบค้น เสียเวลา ถามพี่เขาจะง่ายกว่า ผู้สัมภาษณ์: มีใครเคยได้รับบริการที่ไม่ถูกต้องบ้างไหมคะ IM5: เคย แต่ไม่ซีเรียสนะ เรื่องวันที่ผิด คือรู้นะ แต่ด้วยความที่ไม่ได้ดู นื่องเขาโทรมาทวงวารสาร ก็สงสัยว่าทำไมต้องคืนเร็วจัง ปรากฏว่านื่องเขาประทับวันที่ผิด IM6: ของผมคุณตก คือประทับตราวันที่ 6 พฤษภาคม ตรงตัวประทับตราจะมีแถบอยู่แถบหนึ่งคล้ายเลขสอง ดูเหมือน 26 ระบบไม่มี remind รับรองว่าไม่ได้รับเตือนว่าครบกำหนดส่ง เจอปรับเลย แต่ผมไม่ว่านะ เพราะปกติผมต้องเป็นคนถามเองถ้าสงสัย ไม่เป็นไร แต่ปกติเราคาดหวังว่าจะมีการเตือน IM5: นื่องเขาเอาวันที่วันยืมมาประทับให้ พอรุ่งขึ้นก็โทรมาทวงว่าพืหนังสือที่ยืมครบกำหนดตั้งแต่เมื่อวาน ก็บอกวาน้องพี่เพิ่งยืมมาเมื่อวาน อะไรวันนี้ครบกำหนดคืนแล้วหรือ ผู้สัมภาษณ์: สันกลอนความรู้สึกไหมคะ หรือสำหรับบางท่านที่ไม่ได้เจอกับตัวเอง แต่ได้ยินเพื่อน ๆ ที่เจอในลักษณะนี้ ทำให้ไม่มั่นใจในการที่จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือเปล่า	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์		การวิเคราะห์
IM5 :	ไม่หрок เล็ก ๆ น้อย ๆ	
ผู้สัมภาษณ์ :	ในแง่ของความเอาใจใส่ล่ะคะ	
IM5 :	ดีค่ะ ไม่เห็นมีอะไรที่ไม่ดี	
IM3 :	เวลามีคำถาม หรือต้องการความช่วยเหลือ ถ้าถามคนไหนแล้วเขาไม่สามารถช่วยได้จนเสร็จ เขาก็จะหาคนที่สามารถจัดการเรื่องนี้ได้	
IM4 :	ต้องบอกว่าเป็นที่พึ่งที่ดีมาก ขอให้ช่วยหาอะไร ก็ได้ทุกครั้ง	
IM5 :	เคยลงมามาหนังสือ หาเองไม่เจอ เจ้าหน้าที่ก็ขอเวลาอีกนิดหนึ่ง ว่าเดี๋ยวหาให้ พอเจอก็โทรไปตาม ว่าหาให้ได้แล้วนะ ลงมาเอาได้ ตอนนั้นรู้สึกดีมาก	
ผู้สัมภาษณ์ :	ต้องการให้ห้องสมุดทำอะไรเพิ่มเติมอีกไหมคะ จึงจะทำให้รู้สึกว่าได้รับการเอาใจใส่ดีแล้ว	
IM5 :	หนังสือที่ต้องใช้ แล้วห้องสมุดไม่มี หากที่อื่นมี ขอถ่ายเอกสารมาได้ไหม	
ผู้สัมภาษณ์ :	ได้ค่ะ เป็นความร่วมมือ	
IM5 :	ห้องสมุดบริการอยู่แล้ว ทำให้อยู่แล้ว	
ผู้สัมภาษณ์ :	มีบริการอยู่แล้วค่ะ ทำให้อยู่แล้ว	
IM3 :	ตอนอยู่มหาวิทยาลัย สามารถยืมหนังสือข้ามห้องสมุด ไม่ทราบที่เราไปสร้างความสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัย ไว้หรือเปล่า	
ผู้สัมภาษณ์ :	มีค่ะ แต่ไม่ได้เซ็นสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร	
IM3 :	หมายถึงยืมนะคะ	
ผู้สัมภาษณ์ :	ยืมค่ะ ก็จะมีข้อกำหนดคล้ายที่นี้ ให้ยืมได้ต่อเมื่อหนังสือชื่อนั้นมีมากกว่า 1 ฉบับ แต่มีเหมือนกันที่มีอยู่ฉบับเดียว ก็ขอสำเนาма เร็ว ๆ นี่ก็ไปขอสำเนาจากบรรณศาสตร์	
IM7 :	พอขอสำเนาให้กับคนยืมไปเลย หรือขอสำเนาเก็บไว้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : นามาไว้ให้บริการ ไม่ได้ทำแล้วให้ไปเลย แต่นอกจากกรณีพิเศษเช่นขอมาใช้ในงาน ห้องสมุดจะให้ไปเลย แต่ก็จะสำเนาไว้ให้บริการอีกชุดหนึ่ง เพราะถือว่ามีภาระงานต้องการมาแล้วเพื่อท่านอื่นจะใช้บ้าง จะได้ไม่ต้องติดต่อไปอีกครั้งหนึ่ง	
ผู้สัมภาษณ์ : นอกจากประเด็นที่กล่าวไปแล้ว มีอะไรที่จะเพิ่มเติมอีกไหมคะ เพื่อห้องสมุดจะได้นำไปปรับปรุง	
IM6 : เสนอ 2 อย่าง คืออยากให้ติดป้ายแจ้งว่ามีบริการอะไรบ้าง เวลาเดินเข้าไปที่เคาน์เตอร์บริการจะให้เห็น อีกส่วนหนึ่งคืออยากให้มีการคอมพิวเตอร์ไว้ตรงเคาน์เตอร์ และหันหน้าจอมาทางผู้ใช้ จะได้ดูข้อมูลที่ต้องค้นหาไปพร้อมกัน ไม่ใช่พอเดินขึ้นมาที่ชั้นสองแล้วไม่มี	
ผู้สัมภาษณ์ : คือเราหาเจอแต่บรรณารักษ์หาไม่เจอ	
IM6 : บางทีอะไรอย่างนี้ บางทีเราชี้ผิดเอง กศนฐานข้อมูลผิดเอง บางทีมากจากข้างบนไม่เจอ ต้องเดินลงไปถามข้างล่าง ถ้าข้างล่างมีอยู่จะได้ดู บางทีเขาบอกว่าพิมพ์ผิด ไม่ใช่ต้องเดินไปทั่วก่อนแล้วค่อยเดินกลับไปใหม่	
ผู้สัมภาษณ์ : บรรณารักษ์กับเจ้าหน้าที่อยากให้ปรับปรุงอะไรไหมคะ IM8 : อย่างที่บอก เรื่องที่เข้าใจกันมากกว่า แต่เรื่องความน่าเชื่อถือเมื่อลูกค้าเข้ามาถามเจ้าหน้าที่ต้องสามารถให้คำแนะนำได้ว่ามีหรือไม่มี แล้วที่นี้เป็นแหล่งสุดท้ายแล้ว ถ้าที่นี้ไม่มีคุณไม่จำเป็นต้องไปหาที่อื่น	
IM1 : เข้าใจนะครับว่าห้องสมุดคงไม่ได้มีทุกอย่างที่ใคร ๆ อยากได้ แต่ขอให้ออกว่าจะหาที่ไหนได้อีกก็ยังมี อย่างน้อยยังมีความหวัง	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : ด้านภาพลักษณ์ของการให้บริการของตลาดหลักทรัพย์ มีความคิดเห็นในเรื่องนี้อย่างไรบ้าง	
IM2 : ถ้าเกี่ยวกับส่วนงานที่ทำ รู้สึกว่าพยายามให้ความสนใจปกป้องผู้ลงทุนมากขึ้น ไม่ใช่อะไรที่แบบตรง ๆ สี่เหลี่ยม ดูจากผู้จัดการ พยายามที่จะทำอะไรก็ตามเพื่อให้เป็นประโยชน์ ถึงแม้ว่ากฎเกณฑ์จะเขียนไว้แบบนี้ คือพยายามดูว่าเจตนารมณ์ของกฎเกณฑ์คืออะไร ให้บริการ หรือว่าให้คำปรึกษาแนะนำกับใครก็ตาม บริษัทจดทะเบียน บริษัทสมาชิก เพื่อประโยชน์ เพื่อส่วนรวมมากขึ้น	
IM8 : มองเป็นเชิงพาณิชย์มากขึ้นมากกว่าที่จะเป็นคนกำกับเหมือนเมื่อก่อน ดูว่าถ้าไปตีกรอบมากแล้วเขาอยู่ได้ไหม	
ผู้สัมภาษณ์ : นึกถึงลูกค้ามากขึ้น และให้บริการมากขึ้นอย่างนั้นหรือเปล่าคะ	
พร้อมกัน ใช่ ทุกคนตอบพร้อมกัน	
IM4 : ลูกค้าต้องมาก่อน	
IM5 : อย่างเสาร์อาทิตย์ ห้องประชุมก็มีสัมมนา จัดอะไรให้กับคนนอก และมีหน่วยงานที่เกี่ยวกับผู้ลงทุนมาให้ความรู้ผู้ลงทุน	
IM7 : เป็นการกุศลมากขึ้น	
IM5 : เปิดตึกมากขึ้น	
ผู้สัมภาษณ์ : ภาพลักษณ์ในการให้บริการของห้องสมุดแต่ละที่ ทุกท่านมีความคิดเห็นอย่างไร	
IM5 : บรรณารักษ์ห้องสมุดใจดี น่ารัก ไม่ดูเหมือน	
IM4 : เห็นความสำคัญของลูกค้า	
IM8 : ไม่ได้คิดว่าบรรณารักษ์เป็นคนเฝ้าหนังสือ การที่เขาให้คำแนะนำได้ลบภาพของการที่บรรณารักษ์เป็นเพียงคนเฝ้าหนังสือ คนประทับบัตร เก็บกระเป๋า	
พร้อมกัน ไม่เข้มงวด ทุกคนเห็นพ้องต้องกัน	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
IM4 :	แม้แต่การใช้โทรศัพท์มือถือ
IM6 :	รู้สึกว้าวสดใหม่ แต่ตัวหนังสือเป็นตัวหนังสือเล็ก ผมดูแล้วแปลกตา ถ้าไหน ๆ ท่านผู้จัดการมิงบเยอะ ผมว่าทำเหมือน SE-ED หรือนายอินทร์ มีมุม ศาสนา กฎหมาย วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ถ้าทำอย่างนั้นได้ทำให้ชั้นหนังสือน่าอ่าน ถ้าหลุดจากชั้นนี้ไปแล้วไม่ต้องไปหาชั้นอื่น จะช่วยได้เยอะ ผมพูดตรง ๆ นะ ผมหาหนังสือเกี่ยวกับการทำงานจะรู้เลยว่า อยู่แถวแรกซ้ายสุด ถ้าหลุดจากตรงนั้นไม่เจอเป็นเรื่อง กองทุนรวม และจะจำเป็นตำแหน่งถ้าผมอยากจะหาเล่มนี้จะมีมาตรฐานนี้ แต่ถ้าเป็น SE-ED นายอินทร์ ถ้าหลุดชั้นนี้ไปไม่ใช่เรื่องกฎหมาย เป็นเรื่องอื่นแน่นอน เหมือนอย่าง Lotus ตรงโน้นเครื่องสำอางค์ ของขบเคี้ยวต้องช่องนี้
ผู้สัมภาษณ์ :	ห้องสมุดจะต้องพัฒนา ปรับปรุงอะไรบ้างไหมคะ
IM7 :	ระบบสืบค้น
IM2 :	อย่างเดียวคือเวลาช่วงเช้า
IM3 :	ความน่าเชื่อถือแล้วก็ ตลาดทุนพัฒนาไปนะคะ แล้วเราเป็นหน้าเป็นตาของตลาดทุน แต่ปรากฏว่าไม่ตรงกัน เขาไปโน่นแล้ว แต่ตรงนี้ยังมีอะไรเก่า ๆ ทั้งหนังสือ สื่ออะไรพวกนี้ ระบบการค้นใช้ยากด้วย
ผู้สัมภาษณ์ :	ในแง่ของการบริการล่ะคะ ที่นี้จะเรียกสมาชิกว่าลูกค้า
IM6 :	ถ้าห้องสมุดให้บริการจัดกลุ่มข้อมูลที่มีได้ จะถือว่าเหนือความคาดหมายมาก เพราะถ้าถามตรง ๆ ว่าบรรณารักษ์ ห้องสมุดทราบเรื่อง Wall Street หนังสือที่เกี่ยวกับเรื่อง Wall Street ในห้องสมุด รวมกลุ่มเป็นชุดได้ไหม หมายความว่าถ้าอ่าน Wall Street หนังสือเล่มที่จะต้องอ่านมี

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
อะไรบ้าง จะเป็นความคิดอย่างที่พูด คืออย่างเวลาไปนายอินทร์ จะมีชุดถ้าซื้อวรรณกรรมของโกเล้ง อย่างน้อยต้องซื้อเล่มไหนบ้าง ดูแล้วประทับใจไม่ต้องไปหาข้อมูลเอง อย่างเช่นมาหาข้อมูล black Monday ถ้ามีการสรุปรวมข้อมูลได้ จะเป็นเลิศกว่าห้องสมุดอื่น ๆ เช่นอาจารย์ผมมาหาคดี Enron ฝ่ายกฎหมายบอกว่าไม่มี มีแต่เอกสารที่หัวหน้าส่วนไปสัมมนา แล้วถามว่าที่อื่นในตลาดมีอีกไหมที่ทราบข้อมูลตรงนี้ ไม่มีใครรู้ แต่ถ้าห้องสมุดสามารถมีข้อมูลตรงนี้ได้ จะเป็นส่วนที่ perfect หรืออาจจะรับมาจากสื่อไหนก็ได้ แล้วจัดกลุ่มให้จะดีมาก ทุกคนจะเชื่อถือแล้วเข้ามาเอง IM8 : ไปดูหน่วยงานที่มีระบบเหมือนกัน หรือหน่วยงานที่ใกล้เคียงกับเรา อย่าง ก.ล.ต. เพราะเป็นหน่วยงานที่อย่างใดคนหนึ่งมา เขาไม่ได้เน้นเรื่องความอยู่รอด แต่ถ้าห้องสมุดออกไปดูเช่น SE-ED ที่มีระบบการจัดการที่ดีเพื่อที่จะให้ธุรกิจอยู่รอด เขากลับมาดูตัวเองได้ว่าอันไหนที่จะทำให้ดึงดูดคนเข้ามาอ่าน หรืออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า มองในแง่ให้คนทั่วไปที่ไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยีเข้ามาหาข้อมูล ต้องลองไปดูร้านขายหนังสือ เขาไม่ต้องพึ่งพาสื่อ ดูเรื่องการจัดการของ ห้องสมุดมากกว่า ซึ่งมองว่าตรงนั้นน่าจะนำมาใช้ได้ทันกว่า ดีกว่าจะมารอไอทีที่ต้องมาอบรม เพราะนั่นเป็นเชิงพาณิชย์ด้วย และมีการจัดการที่ดีด้วย และบริการของเขาก็เอามาปรับของเรา การดูแลหน่วยงานที่เป็นทางการ ไม่มีเรื่องผลประโยชน์ ก็จะไม่ได้อะไร IM3 : ธรรมชาติจะจัดหมวดหมู่ ถ้าเป็นวิทยานิพนธ์จะมีรายชื่อให้ ถ้ามาดูในนี้ก็จะรู้ทุกอย่างและจะทันสมัยอยู่เสมอ จะหาเรื่องเกี่ยวกับอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่งก็มีรายการ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
มาเลย และทันสมัยอยู่ตลอด บางทีไม่ต้องไปค้นที่คอมพิวเตอร์มาหิบบเพิ่มชุดนี้ไปเปิดดู ทำให้เร็ว แล้วรู้สึกว่ามี ความพอใจที่จะใช้ ผู้สัมภาษณ์ : แสดงว่าที่วางแฟ้มรายชื่อทรัพยากรใหม่ของห้องสมุดไม่ได้ดึงดูดความสนใจ IM2 : ถ้าทำผังว่าจะไร้อยู่ตรงไหนจะดีมาก IM3 : จุดประสงค์หลักของห้องสมุด ต้องการให้เป็นที่ยกย่องข้อมูล หรือสามารถอ่านได้ด้วย ทุกวันนี้ใช้คือมายืมแล้วขึ้นไปเลย ที่นี้โต๊ะจะอยู่กับที่ที่มีคนเดิน มีคนมาค้นมีคนมาเดิน ต้อง ขยับ ไม่เหมือนกับห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่จัดโซนหนังสือ จะค้นอย่างไรงี้ได้ แล้วก็หอบมา เป็นสัดเป็นส่วน ไม่เป็น การรบกวนซึ่งกันและกัน ก่อนข้างดี IM2 : ชอบแบบนี้ละ คือยืนค้นนาน ๆ เมื่อยก็นั่ง แต่ถ้าจะให้ดีอย่าง ที่ว่า มีเพิ่มอีกสำหรับคนที่ไม่จำเป็นใช้โซนนี้ IM7 : เวลามีคนนั่งค้นหนังสือไม่สะดวก IM3 : ความรู้สึกต่อบรรณารักษ์จะไม่เหมือนกันระหว่างที่นี้กับที่ มหาวิทยาลัย คือเขาจัดหน้าที่กันแบบตายตัวเลยนะคะ ว่า หน้าที่นี้เป็นของคนนี้ เวลาจะถามเรื่องนี้อถามคนนี้ไม่ได้ ถาม หน้าแคน์เตอร์ไม่ได้ หน้าแคน์เตอร์เขาจะบอกให้ไปถามคน โนน ในขณะที่ยืนที่นี้คนที่อยู่หน้าแคน์เตอร์จะตอบคำถามได้ ระดับหนึ่ง คือทุกคนให้คำตอบได้ และเราอาจไปหาเพิ่มเติม จากคนอื่น หรือเราอาจได้คำตอบเรียบร้อยแล้วจากเจ้าหน้าที่ ทำนั้น ไม่ต้องรอว่าจะต้องไปถามคนโน้นหรือหลายคน สะดวกขึ้นตั้งเยอะ และรู้สึกเต็มใจให้บริการมากกว่า IM8 : ห้องสมุดยินดีให้บริการค่ะ	- จบการสัมภาษณ์ -

ภาคผนวก ต

บทสัมภาษณ์ลูกค้าภายนอกของห้องสมุดมารวย

ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าภายนอกของห้องสมุดมารวย

รหัส	อาชีพ
EM1	ผู้บริหารขององค์กรรัฐวิสาหกิจ
EM2	ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ของบริษัทเงินทุน
EM3	นักลงทุน
EM4	นักลงทุน
EM5	นักลงทุน
EM6	พนักงานบริษัทหลักทรัพย์
EM7	ข้าราชการ
EM8	พนักงานบริษัทหลักทรัพย์

บทสัมภาษณ์สมาชิกห้องสมุดภายนอก

สัมภาษณ์วันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2547

เวลา 11.00 – 12.40 น.

ณ ห้องสมุดมารวย อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : อยากทราบว่าทำไมถึงได้เลือกมาใช้บริการของห้องสมุดมารวยคะ EM1 : ผมมาห้องสมุดครั้งแรกมาฟังบรรยาย ตอนที่เดินผ่านเข้ามาเห็นห้องสมุดก็มีความสนใจในทันทีเลย มาสอบถามก็ต้องเป็นสมาชิกถึงจะยืมหนังสือได้ ก็เดินสำรวจหนังสือห้องสมุดปรากฏว่าตรงกับความต้องการมาก เพราะเป็นคนสนใจหนังสือทางด้านเศรษฐกิจการเงิน และงานที่ทำเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เศรษฐกิจการเงิน โดยเฉพาะหนังสือภาษาอังกฤษสนใจมากๆ เพราะเป็นหนังสือที่ดีมากๆ จึงตัดสินใจสมัครทันทีเลย และตั้งแต่นั้นมาก็เป็นสมาชิกที่ยืมดีที่สุดมั้ง เพราะว่ายืมไปถ่ายเอกสารบางส่วนเก็บไว้ ฉะนั้นประโยชน์ตรงตามความต้องการคิดว่างาม ความสะดวกในการใช้บริการนับว่ามาก เพราะถูกใจตรงที่มีบริการเสาร์อาทิตย์ ถึง 6 โมงครึ่ง แต่บางทีก็อยากให้ทืมหนึ่งนะ เพราะรูดคิด เกี่ยวกับเรื่องสารสนเทศที่มีให้บริการระยะแรกที่ผมรู้สึกว่ามีมากมาย หลายปีคงอ่านไม่จบ แต่พอใช้เวลาปีเดียว คือข้อมูลภาษาอังกฤษก็เยอะ แต่เริ่มน้อยลงแล้ว หมายถึงว่าอยากจะได้นี้หนังสือภาษาอังกฤษในเชิงบริหารธุรกิจมามากขึ้นกว่าเดิม EM2 : ผมสนใจเรื่องการลงทุนอยู่แล้วนะครับ พอมาสัมผัสกับห้องสมุดก็ดีนะ มีหนังสือเกี่ยวกับการเงินส่วนบุคคล การลงทุนเยอะ ตรงความต้องการ นอกจากนั้นก็ยังมีหนังสือตามที่คุณ EM1 ว่ามาเยอะ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM2 : แต่ถ้าจะให้ดีกว่าเพิ่มหนังสือด้านการบริหาร ด้านการตลาดก็จะดีมากขึ้น เพราะโดยปกติจะอ่านหนังสือภาษาอังกฤษค่อนข้างเยอะ เพราะว่าบ้านเราหาหนังสือภาษาไทยที่เป็นวิชาการอ่านค่อนข้างลำบาก มีประโยชน์ตรงตามความต้องการครับ ในเรื่องของความสะดวกถ้าขยายเวลาเปิดน่าจะดีขึ้น	
EM3 : โดยส่วนตัวผมเป็นคนชอบอ่านหนังสืออยู่แล้วนะครับ ยิ่งพอมาเล่นหุ้นด้วยแล้ว ต้องบอกว่าหนังสือและข้อมูลมีความสำคัญจริง ๆ และที่ที่จะมีหนังสือการเล่นหุ้นให้อ่านมากที่สุดน่าจะเป็นห้องสมุดของตลาดหลักทรัพย์ เลยลองแวะเข้ามาดูหน่อย เพื่อว่าจะมีหนังสืออะไรที่เป็นประโยชน์ต่อการลงทุนของผม แล้วก็เจอจริง ๆ ตามเจ้าหน้าที่ว่าเยี่ยมได้ไหม เขาบอกว่าต้องสมัครสมาชิกก่อนก็ตัดสินใจเดี๋ยวนั้นแล้วเลยมาใช้เสมอถ้ามีโอกาส	
EM4 : อย่างแรกคือที่มีหนังสือเกี่ยวกับเรื่องการลงทุน บริหารค่อนข้างเยอะ มีหนังสือภาษาอังกฤษค่อนข้างเยอะ แต่ตอนนี้เริ่มมีหนังสือน้อยลง หนังสือบางเล่ม ปีพิมพ์ค่อนข้างเก่า น่าจะปรับปรุงให้เป็นปีพิมพ์ใหม่เพิ่มขึ้น ในส่วนของความสะดวกค่อนข้างสะดวกมาก เพราะใกล้บ้าน และเปิดวันเสาร์อาทิตย์ด้วย ปรับเพิ่มเวลา ตรงนี้ดีมาก	
EM5 : คล้ายกับทุกท่าน คือประโยชน์ก็ดูพวกข้อมูลบริษัทจดทะเบียน หนังสือภาษาอังกฤษ ในแง่หนังสืออย่างที่หลาย ๆ ท่านบอกคือ บางเล่มมันเก่า บางเล่ม 1986 จริง ๆ หนังสือยังใช้ได้นะ แต่พอ 1986 แล้วเว้นช่วงมาที่ปี 2000 แล้ว 2001 2002 ภาษาไทยก็ 2540 ความสะดวกก็สะดวกนะครับ เพราะที่ทำงานผมอยู่แถวบริเวณใกล้เคียงมาสะดวก	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
บางทีไม่ได้ขับรถ นั่งรถไฟ อดเมล์ตามเรื่องก็มาได้ เรื่องเวลา ผมมาเวลาปกติ EM6 : สำหรับตัวผมเองมองค่อนข้างมีประโยชน์มากสำหรับคนที่เริ่มต้นลงทุนหรือคนที่ไม่มีความรู้ก็มาหาความรู้จากในนี้ได้ ตัวผมมาหาหนังสือเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล การลงทุนเป็นหลัก และเกี่ยวกับการบริหารการเงิน แต่ว่าปัญหาที่เจอคล้าย ๆ ทุกท่านคือหนังสือ ปีพิมพ์เก่า จริง ๆ การลงทุน 10 ปี 20 ปี กฎการลงทุนเหมือนเดิมลักษณะรูปแบบเหมือนเดิม แต่การที่ได้หนังสือใหม่ ๆ เข้ามาจะทำให้ได้อะไรที่แปลกใหม่จากเดิม นักลงทุนที่ประสบความสำเร็จคนใหม่ ๆ ที่บางคนประสบความสำเร็จเรากลับไม่รู้จัก กลับไปรู้จักคนที่ประสบความสำเร็จเมื่อ 20 30 ปีที่แล้ว ผมว่าควรอย่างยิ่งที่ต้องมีหนังสือใหม่ ๆ เข้ามา ส่วนในเรื่องความสะดวกค่อนข้างสะดวกมาก สำหรับที่นี้น่าเข้ามาอ่านหนังสือ ผมอยากเสนอนิดหนึ่งคือเคยเข้าห้องสมุดบางที่ อยากให้มีห้องประชุมเล็ก ๆ ผมว่าที่นี้น่าจะเหมาะสำหรับคนที่อยากมาลงทุน อยากหาข้อมูล แต่บางครั้งเขาก็อยากหาคนที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลกันด้วย อาจเป็นห้องกระจก นักลงทุนหรือผู้ที่อยากหาความรู้เข้ามา ไม่รู้ว่าจะเริ่มหาหนังสืออย่างไร แต่ถ้ามีผู้มานั่งประจำก็สามารถให้ข้อมูลเขาได้ อันนี้เสริมไว้เฉย ๆ	
EM7 : ผมมาได้เฉพาะวันหยุด แล้วที่นี้ก็มีบริการวันหยุด ซึ่งเป็นเวลาที่สะดวกพอดี ส่วนใหญ่มาใช้หนังสือ แล้วก็ฐานข้อมูลบริษัทจดทะเบียน	
EM8 : เรื่องหนังสือไม่ค่อยมีเวลามาดู เน้นแอป คำบรรยาย สัมมนา เพื่อเสริมความรู้ในงานที่ทำอยู่ด้วย ให้ได้รู้ข้อมูลที่ทันสมัย เพราะวิชาใหม่ ๆ บางที่ได้ในงานสัมมนามากกว่า ฉะนั้น	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
จะยืมเทพคาสเซ็ทไปมากกว่า ส่วนหนังสือจะไม่มีเวลามา นั่งค้นว่ามีเรื่องอะไร เพราะต้องใช้เวลา เดิมมาใช้ตอนช่วง พักเที่ยง ที่ทำงานก็ไม่ได้อยู่ใกล้สักอาจเร่งรัดนิดหนึ่ง หลัง ๆ พอขยายไปถึง 6 โมง เวลามากขึ้น ระยะหลังเปิดเสาร์ อาทิตย์ก็ดีขึ้นสะดวกกับคนที่ทำงานอยู่แล้ว ผู้สัมภาษณ์ : มาใช้ เพื่อการลงทุนหรือการทำงานมากกว่ากันคะ EM2 : ผมมาใช้ในการลงทุนมากกว่าครับ เพราะสายงานโดยตรง เป็นด้านการตลาด EM8 : ทั้งสองทางคู่กัน คืออยู่ที่ตัวเรา คือเรามีความรู้เราจะใช้กับทั้ง ลงทุนทั้งบริหารก็ได้ทั้งนั้น ถ้ามีโอกาสได้ลงทุน อย่างน้อยก็ มีความรู้ทางด้านการลงทุน ว่าน่าจะลงอย่างไร ใช้การ วิเคราะห์อย่างไร ก็เสริมกันไป เพราะอย่างนี้เบื้องต้นต้องมี ความรู้ให้กับตัวเองก่อน EM7 : เอื้อกันนะครับเพราะการที่เราอ่านหนังสือมาก ๆ รู้ข้อมูล เยอะ ๆ ก็ดีทั้งกับการลงทุนและการทำงานด้วย หลายท่าน พยักหน้าเห็นด้วย ผู้สัมภาษณ์ : เมื่อมาใช้บริการแล้ว ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าด้าน ผลิตภัณฑ์ของห้องสมุดอย่างไรบ้างคะ EM8 : คิดว่าประโยชน์ของห้องสมุดมีมากอยู่แล้ว อยู่ที่เราจะจัด เวลามาใช้แค่ไหน คือปัญหาของเรามากกว่า เพราะห้องสมุด โดยทั่วไปคือแหล่งความรู้อยู่แล้ว จะมีเวลาที่เข้ามาค้นคว้า หรือมาไขว่คว้าหาความรู้ได้มากน้อยแค่ไหน คือปัญหาของ เรา ในแง่ห้องสมุดอย่างที่ทุกท่านเสริมเอาไว้ว่าการปรับปรุง ข้อมูลที่ทันสมัยมากขึ้น ถ้ามาจะได้เจอข้อมูลใหม่เพราะ ถ้า เจอข้อมูลเก่าจะทำให้เกิดความล้าแล้วควรอ่าน อ่านเสร็จเรา ต้องไปหาข้อมูลใหม่อีกรอบหนึ่ง ทำให้ติดขัดในเรื่องการยืม และหนังสือเอาไปใช้ประโยชน์ไม่ได้เต็มที่	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM1 : ผมว่าพูดถึงห้องสมุดของตลาดหลักทรัพย์ น่าจะเป็นแหล่งข้อมูลทางการเงินการลงทุนใช้ใหม่ ที่นี้ข้อมูลผมเข้าใจว่าแตกต่างจากห้องสมุดอื่น ๆ ตามมหาวิทยาลัย ทรัพยากรต้องหลากหลาย เพื่อตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ข้อมูลที่ทำมาตลอดผมว่าดี ก่อนหน้าอยู่ที่สินธรก็ไม่เคยไปใช้บริการแต่มาอยู่ที่นี่เนื่องจากอยู่ใกล้เลยมาใช้บริการ พอมาอยู่ที่นี่เห็นเอกสารตามกล่องคิดว่ามีประโยชน์นะครับ แต่ปัญหาคือจะทำอย่างไรให้สะดวกตาสะดวกใจขึ้นมาได้ เพราะว่าพออยู่ในกล่องผมไม่สามารถจะไปค้นหา	
EM8 : ไม่ทราบว่าเป็นไปได้ไหมคะว่า รายการพวกนี้สามารถเข้าในเว็บได้ เพราะว่าเพื่อสนใจหนังสือไหน จะได้ดูรายการเตรียมตัวมาก่อน ไม่ต้องเสียเวลาหา เพราะว่ากว่าจะเดินทางมาเวลามาหาข้อมูลจะช้าลง คิดเหมือนกันว่ามีรายการในเว็บเพื่อที่จะได้ไปค้นหาข้อมูลก่อน มีหนังสือใหม่ ๆ เข้ามาสนใจจะได้จดไว้ว่าขอยืมอันนี้เลย จะทำให้สะดวกขึ้นไหม	
EM4 : เว็บไซด์ถ้าทำได้ อยากจะให้เข้าไปเช็คได้ว่าตอนนี้เรายืมหนังสือเล่มไหน ต่ออายุทันทีบนเว็บถ้าทำได้ก็ดี	
EM1 : ผมเคยโดนค่าปรับ 300-400 เพราะอยู่ต่างจังหวัด	
EM6 : เจอวันหยุดที่ห้องสมุดหยุดด้วยใช้ไหมครับ	
EM1 : ผมว่าคินะ การตั้งค่าปรับมีผลดีและไม่คินะ บางคนที่ไม่เอาหนังสือมาคืนเพราะค่าปรับถูกกว่าประโยชน์ที่ตัวเองได้รับ บางอย่างก็แพงสุดขีดความรู้สึกรู้สึกของคนยืมคือเครียดเลย	
EM8 : แต่ที่ดีตรงที่ว่าสามารถโทรมาขอต่อได้	
EM7 : ชอบตรงที่สามารถอีเมลมาจองหนังสือได้ บ่อยครั้งที่หนังสือที่อยากอ่าน มีคนยืมไป เจ้าหน้าที่จะถามว่าจองไว้ไหม สะดวกคินะ พอหนังสือมาก็ยืมได้เลยไม่ต้องไปหยิบที่ชั้น	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM6 : อยากเสริมในเรื่องของเทป ซีดีผมไม่เคยยืมเพราะผมรู้สึกว่าจะเหมือนกับกันไว้เฉพาะพนักงานหรือเปล่า อย่างซีดีโอกาสยืมจะยากเพราะเป็นของพนักงานไม่สามารถยืมได้ ส่วนเทปจะยืมตรงข้างล่างเป็นส่วนหลัก แต่การเรียงเทปหาลำบากมาก เพราะไม่รู้ว่อันไหนทันสมัย ปี พ.ศ. ข้างล่างกับข้างบนจัดหมวดปนกัน ไม่รู้ว่าข้างล่างมันใหม่สุดหรือเปล่า แต่บางครั้งมีอยู่ข้างบนด้วย แล้วเทปใหม่ ๆ ที่เป็นการสัมมนาไม่มีอะไรเด่นชัดว่าเป็นเทปใหม่ อยากให้ทำแบบเหมือนกัน ๆ หนังสือ แล้วก็อยากให้จัดให้หาง่ายกว่านี้	
EM8 : หัวข้อสัมมนาบางทีหาไม่เจอ แบบเราลองว่ามีการสัมมนาจะยืมเทปพอมหาไม่เจอเทป	
EM2 : เท่าที่สังเกตก็จะเรียงตามวันที่อยู่แล้วใช้ไหมครับ	
EM6 : บางสัมมนาไม่มีใช้ไหม	
ผู้สัมภาษณ์ : สัมมนาที่ค้นสังกัดไม่ได้ส่งมาจะไม่มีค่ะ และบางที่ตลาดหลักทรัพย์ ไม่ได้เป็นคนจัด เป็นเพียงผู้สนับสนุนสถานที่เท่านั้น	
EM2 : ประเด็นเรื่องเทปถาณิดหนึ่ง มีบางส่วนกันไว้ของ พนักงานเป็นเรื่องของลิขสิทธิ์หรืออะไร	
ผู้สัมภาษณ์ : ทรัพยากรในห้องสมุดส่วนหนึ่งเป็นของฝ่ายบริหาร ทรัพยากรบุคคล สโมสรพนักงานตลาดหลักทรัพย์ ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ซึ่งบางรายการติดลิขสิทธิ์ เลยให้ยืมไม่ได้	
EM2 : ถ้าเป็นสมาชิกไม่น่าจะไม่อนุญาต คืออยู่ร่วมกัน บางทีไม่รู้ว่อันไหนยืมได้ ยืมไม่ได้ ดูน่าสนใจอยากยืม แต่ยืมไม่ได้ ถ้าเผื่อมีการแบ่งส่วนจะดี	
EM3 : บางครั้งสารสนเทศที่อยากยืม บอกว่าให้ยืมได้เฉพาะพนักงานนำเสียดาย	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM1 : ผมมีประเด็นหนึ่ง เพิ่งเห็นการเปลี่ยนแปลงเรื่องสารบบหนังสือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาพยนตร์ทีวีดี ถ้าเป็นภาพยนตร์เชิงธุรกิจ หักเหลื่อมเดือนคมทางธุรกิจ เพราะภาพยนตร์ต่างประเทศจะสร้างขึ้นมามีได้ดี อยากให้ห้องสมุดมีเพิ่มขึ้นมาเพื่อให้บริการกับสมาชิก ได้เรื่องของภาษาด้วย เพราะทีวีดีจะมีสคริปต์เป็นภาษาอังกฤษ ที่เกี่ยวกับตลาดหุ้นก็มีนะ หรือเกี่ยวกับเรื่องการค้า การธุรกิจต่าง ๆ ที่นี้น้อยมาก ผมเพิ่งเจอ อยากให้เพิ่ม มีทั้งความรู้บวกความบันเทิงด้วยน่าจะดี ให้ 5 ดาวเลย	
EM6 : ในความคิดของผมห้องสมุดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยควรใหญ่มาก เนื่องจากคนใช้น้อย น่าเสียคามากสำหรับคนที่อยากหาความรู้แต่ไม่รู้จะหาที่ไหน เลยทำให้คนมาใช้ตรงนี้น้อย ถ้าประชาสัมพันธ์ ๆ คนที่ต้องการมาใช้น่าจะเยอะขึ้น อยากให้ใหญ่ ๆ จะได้มีหนังสือเยอะ ๆ และมีคนมาใช้บริการเยอะ ๆ	
EM8 : เอน้อง ๆ หอสมุดแห่งชาติเลย	
EM6 : แหล่งความรู้ที่สำคัญนะครับ	
EM8 : ถ้าเทียบห้องสมุดแห่งชาติยังขยายเวลาได้ไม่เท่านี้ เป็นที่น่าเสียคามของเมืองไทย ที่ห้องสมุดยังไม่ปรับปรุงเลย และบอกให้ประชาชนหาความรู้	
EM1 : ห้องสมุดทั่วไปจะคิดค่าบริการ ถ้าเป็นสมาชิกเสียก็ค่าบริการไปแล้ว คนที่มาใช้บริการส่วนหนึ่งมีความมุ่งมั่น พูดถึงการเดินทางมา เพราะคนที่ไม่ได้อยู่ในย่านนี้ แต่ยังดีกว่าอยู่ที่สาทร ถ้ามีรถไฟฟ้าได้ดินเพิ่ม คนจะมากกว่านี้ ทำเลที่นี้ดี อาณาบริเวณ ที่จอดรถถ้ามาวันธรรมดาค่อนข้างหาที่จอดรถยากแต่เข้าใจเพราะเป็นส่วนหนึ่งของตลาดหลักทรัพย์ แต่โดยภาพรวมถือว่าใช้ได้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM5 : ที่บอกว่าคนไม่รู้จัก ตอนแรกผมมาผมก็ไม่รู้จักนะ เผอิญมาติดต่อดะไรสักอย่างที่ชั้น 3 ชั้น 4 ผ่านมาเห็น เขามานั่งทำอะไรกันเลยเข้ามาดู เรียบตรง ๆ ทั้ง ๆ ที่ผมอยู่ไม่ไกลเท่าไรอีกอย่างโดยรวมไม่ได้ว่าแต่ห้องสมุดที่ตลาดหลักทรัพย์ของเราไม่ได้ส่งเสริมให้คนอ่านหนังสืออะนะครับ เป็นจุดอ่อนอยู่แล้ว มากกระตุ้นให้ใช้เยอะก็ทำได้ลำบาก อย่างประเทศใกล้เคียงเช่น สิงคโปร์ เขาส่งเสริมเรื่องพวกนี้มากทั้งรัฐบาลและเอกชน ดูว่าแม้แต่ในศูนย์การค้าก็จัดให้มีห้องสมุด อาจเป็นเพราะจุดนี้หรือเปล่าที่ทำให้มีคนใช้น้อย และเหตุผลที่สองคืออาจเห็นว่ามันไม่สำคัญ	
EM8 : บางทีเป็นเรื่องของเวลา ส่วนใหญ่ห้องสมุดเปิดเวลาทำการทำงานก็เร่งรัด ตกเย็นก็ต้องรีบเลิกกลับ เสาร์อาทิตย์บางทีก็ไม่ได้เปิด สมมุติว่าเป็นเด็กก็เลยหันไปเรียนพิเศษ หันไปอะไรแทน ทำให้การใช้ห้องสมุด ความสำคัญของห้องสมุดลดลง อีกอย่างการส่งเสริมทุน ถ้าไม่มีการส่งเสริมทุนจะทำให้ห้องสมุดมีงบประมาณที่จำกัดในการที่หาหนังสือใหม่ ๆ	
EM6 : สมาชิกทั่วไปสามารถแนะนำหนังสือได้ไหม แนะนำอย่างไร	
ผู้สัมภาษณ์ : ได้ค่ะ มีผู้รับความคิดเห็น หรือฝากไว้ที่บรรณารักษ์ได้ค่ะ	
EM6 : มีได้ค่ะไหมครับ เพราะผมดูหนังสือที่ Asia Book มาห้องสมุดหาไม่เจอ ประมาณสักปี สองปีถึงจะมี น่าเสียดาย	
EM1 : เหมือนผม เคยไปเดินร้านหนังสือ เช่น Asia Book, Kinokuniya อะไรพวกนี้ หนังสือภาษาอังกฤษก็หลากหลายหวังว่าคงมีที่ห้องสมุด แต่รอเป็นปีก็ยังไม่มา บรรณารักษ์ได้ไปดูตามนี้มากหรือเปล่า	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM8 : บางทีหาหนังสือไม่เจอ ก็มีคำถามในใจ หนังสือไม่มีจริง ๆ หรือมีแล้วคนขโมยไป แต่ถ้ามีรายการ มีอะไร ก็ดีนะ มีความมั่นใจว่าห้องสมุดมีแน่ ๆ เพียงแต่ถ้าไม่อยู่ เช็คจากบรรณารักษ์มีคนขโมยไป ก็ต้องรอคิว ยังมีความหวัง ผู้สัมภาษณ์ : สะดวกไหมคะ อย่างที่บอกว่าไม่เจอแล้วมาติดต่อขอใช้บริการที่ตรงเคาน์เตอร์	
EM6 : บางทีนึกไม่ออกว่าจะถามอะไร ไม่แน่ใจว่ามีหนังสือเล่มนี้หรือเปล่า อยากให้มีรายการ จะได้เห็นทันทีว่าหนังสือเล่มนี้น่าสนใจ จะสะดวกกว่า ขอเสริมส่วนบริการเรื่องคอมพิวเตอร์ ผมเห็นว่า คอมพิวเตอร์เยอะไปสำหรับบางโปรแกรม เป็นไปได้ไหมว่าจะมีโปรแกรมอื่นที่เพิ่มกว่านี้ หรือที่นักลงทุนสนใจ เช่น โปรแกรมเกี่ยวกับวิเคราะห์ทางกราฟ อย่างเอเพค (APEX) มีข้างล่างเครื่องเดียวใช้ใหม่ครับ โปรแกรมที่เกี่ยวกับค่าสต็อก (Data Stock) หรือว่าอินเทอร์เน็ต ที่สามารถเข้าไปดู เว็บไซต์ของต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องการลงทุนซึ่ง อาจจะอนุญาตให้ใช้เฉพาะเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการลงทุนเท่านั้น ซึ่งผมว่าเข้าห้องสมุดมาก็หาความรู้จากตรงนี้ได้เหมือนกัน แต่ที่เห็นอยู่เป็น SET SMART ส่วนมาก แล้วคนใช้น้อยกว่าจำนวนเครื่องที่มีอยู่ น่าเสียดายน่าลงโปรแกรมอื่นที่จะได้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น	
EM4 : ตอนนี้อินเทอร์เน็ตใช้ได้หรือเปล่านั้น ไม่แน่ใจ ผู้สัมภาษณ์ : ใช้ได้ค่ะเครื่องข้างล่างที่มีอยู่ 3 เครื่อง ที่เขียนว่าเป็น SETTRADE	
EM6 : อยากใช้เข้าอินเทอร์เน็ต คือมีคนใช้ไปแล้ว 3 เครื่อง มาทุกครั้งจะมีคนใช้ประจำ โอกาสจะเข้าไปใช้ค่อนข้างลำบากมาก น่าจะระบุให้ใช้เลยว่าเครื่องนี้เฉพาะโปรแกรมนี้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM5 : อินเทอร์เน็ตถ้าจะให้คนใช้ได้เยอะ ๆ ต้องกำหนดคนหนึ่งใช้ได้ครึ่งชั่วโมงแบบนี้ สมมุติหนึ่งท่านนั่งท่านอาจอยู่เช้าถึงเย็น บางคนใช้เวลาทั้งวัน คนอื่นก็ได้แต่บอกว่าต้องแชร์กันหน่อย	
EM6 : อยากให้ออกเว็บไซต์ต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในหลักทรัพย์ เช่น Bloomberg คำศัพท์ financial หรือ Ibase ที่ดึงข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนทั่วโลก นักวิเคราะห์ต่างประเทศประเมินหุ้นไทยอย่างไร ซึ่งตรงนี้เป็นประโยชน์กับนักลงทุนจริง ๆ ไม่ใช่ว่านักลงทุนจะอาศัยนักวิเคราะห์ที่แค่พูดอย่างไก็ไปอย่างนั้น จริง ๆ แล้วถ้ามีเครื่องมือที่ครบนักลงทุนหรือคนที่สนใจการลงทุนจริง ๆ ก็สามารถวิเคราะห์เองได้ เพียงแต่เครื่องมือไม่พร้อม หรือไม่รู้ว่าจะหาข้อมูลอย่างไร ตรงนี้ห้องสมุดของตลาดหลักทรัพย์เป็นแหล่งข้อมูลที่ดีที่สุดสำหรับการเริ่มต้นหาข้อมูลการลงทุน อยากจะมีให้ครบไว้	
EM2 : ขอเสริมนิดหนึ่งตรงประโยชน์นะครับ จะเพิ่มประโยชน์ตอนมีสมาชิกใหม่น่าจะมีคู่มือการใช้ห้องสมุด เช่น แผนผังวิธีการ ค้นหาข้อมูล อย่างผมมาครั้งแรกทำไม่เป็น เขาบอกคลิกตรงนี้นะ มั่ว ๆ เอา มั่วจนเป็น ถ้ามีตั้งแต่แรกให้สมาชิกใหม่ หรือวันจัดทัวร์คนไหนสนใจลงชื่อไว้ แล้วพาตะเวนดูว่าจะไรอยู่ตรงไหน น่าจะเพิ่มประโยชน์ที่สมาชิกสามารถใช้งานได้ เรื่องการประชาสัมพันธ์ ไม่แน่ใจว่ามีการร่วมกับบริษัทสมาชิกมากแค่ไหน มีการไปประชาสัมพันธ์ที่บูธหรือห้องค้าบางหรือเปล่า เชื่อว่ามีนักลงทุนซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายอยู่แล้ว เขาอาจมีความสนใจ อยากมาหาข้อมูลเพิ่มเติม น่าจะได้สมาชิกมากขึ้น	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM8 : มีวิทัศน์การใช้ห้องสมุด จะได้เห็นภาพ ตอนที่มาใช้ใหม่ ๆ อ่านจากหนังสือ อ่านจากแผ่นพับของห้องสมุด บางหัวข้อไม่ค่อยเข้าใจเหมือนกัน ถ้ามีวิทัศน์แนะนำการใช้ห้องสมุด คนที่เข้ามาใหม่จะเห็นภาพ เหมือนวิทัศน์แนะนำบริษัทจดทะเบียน คนที่เริ่มใช้สามารถซึมไปได้ จะรู้ว่าห้องสมุดมีอะไรบ้าง จะทำให้เขาใช้ประโยชน์จากห้องสมุด ตอนเริ่มต้นได้ดีขึ้น เพราะตอนเริ่มต้นก็ไม่ว่าห้องสมุดมีอะไรบ้าง และตรงจุดไหนต้องใช้อย่างไร เข้าเครื่องต้องกดอะไร ผู้สัมภาษณ์ : อะไร	
EM2 : บริการของห้องสมุดแต่ละเค เป็นอย่างไรบ้าง ในแง่การตลาด เหมือนกับห้องสมุดที่จัดเฉพาะนิชมาร์เก็ต อยู่แล้ว คือเป็นห้องสมุดเฉพาะ ไม่ใช่ห้องสมุดทั่วไป ความน่าเชื่อถือผมดูในลักษณะของ ภาพลักษณ์มากกว่านะครับ รวมไปถึงการจัดแสดงต่าง ๆ วิธีการจัดวาง อย่างนี้บางทีไปอยู่ในกล่อง อาจดูไม่น่าสนใจ ดูไม่น่าเชื่อถือ ถ้ามีการจัดแสดงที่ดี รวมถึงพนักงานที่ให้บริการนะครับ มีความเป็นบรรณารักษ์มืออาชีพ มีคุณภาพการบริการที่ดี จะเพิ่มความน่าเชื่อถือได้ค่อนข้างเยอะ	
EM8 : คิดว่าโดยความเป็นห้องสมุดของตลาดหลักทรัพย์ ก่อนจะมา ก็เคยอยู่แล้วว่า ต้องการอะไรเกี่ยวกับข้อมูลตลาดหลักทรัพย์ คาดหวังอยู่แล้วว่า จะได้ข้อมูลอะไรเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์จริง ๆ ตอนมาปัญหา คือ ห้องสมุดต้องบริการในสิ่งที่คาดหวัง สมมุติว่าต้องการข้อมูลบริษัทที่เข้าจดทะเบียนในตลาดย้อนหลัง 5 ปี 10 ปี แล้วไม่เจอ ก็จะผิดหวังกับห้องสมุด ปัญหา คือ เขามาแล้วห้องสมุดสามารถบริการในสิ่งที่เขาคาดหวังได้มากน้อยแค่ไหน	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM1 : ผมอยากให้ตราสินค้าของห้องสมุดเป็นลักษณะความเชี่ยวชาญ ต้องระบุให้ได้ว่าแบบไหนเป็นแบบผู้เชี่ยวชาญมาใช้ ระดับเรามาใช้ ระดับผู้บริหารระดับสูงมาใช้ ถ้าสร้างจุดนั้นได้ ผมว่าเป็นสิ่งเดียวในเมืองไทยที่ยังไม่ค่อยมีใครทำกัน ผู้สัมภาษณ์ : สำหรับพวกผู้เชี่ยวชาญใช้ล้วน ๆ หรือเปล่าคะ EM1 : สำหรับพวกที่อยู่ในแวดวงการเงิน EM8 : มองว่าเป็นภาพลักษณ์ที่เขาเข้ามาแล้วไม่ผิดหวัง -- EM8 พูดแทรกขึ้นมา EM1 : เป็นวิสัยทัศน์นำไปสู่เป้าหมายในอนาคตได้ ผู้สัมภาษณ์ : สมมุติว่าจะเป็นในลักษณะที่ให้บริการคนได้ทุกระดับอย่างนี้ล่ะคะ EM1 : แต่ว่าในสาขานี้ EM8 : ถ้าระดับผู้เชี่ยวชาญได้ ระดับพื้นฐานไม่น่าจะมีปัญหา EM1 : เราเน้นในสาขา อยู่ตรงนี้ ถ้าเราหลากหลาย ทรัพยากรจะเยอะ EM8 : หนังสือจะแตกต่างออกไป กลายเป็นไม่ใช่จุดของที่นี่ EM1 : อยากให้สานต่อ ทำอย่างไรให้วิสัยทัศน์อันนี้เป็นรูปธรรม EM6 : ภาพลักษณ์ของห้องสมุด ผมมองว่าค่อนข้างดีมากนะครับ คือมองจากภายนอกรู้สึกน่าเข้ามาอ่านหนังสือ รวมถึงอุปกรณ์ เฟอร์นิเจอร์ หรือตัวพนักงานเอง ดูน่าเชื่อถือ แต่ขอติว่าบางโซนเก่า ๆ หมดเลย หนังสือบางอันแทบไม่มีคนยืมแล้ว น่าจะหมุนออกไป แล้วเอาหนังสือใหม่ ๆ มาใส่ EM8 : น่าจะมีการแยกโซนหนังสือใหม่ หรือจัดโซนหนังสือ 10 อันดับที่มีการยืมกันบ่อย	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM2 : หลัง ๆ ค่ะครับ มีการจัดมุมพิเศษที่ว่าหนังสือที่เป็นของตลาดหลักทรัพย์ก็มาโชว์ อันนี้ช่วยได้เยอะ ปกติมีงบไปร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ใหม อย่างเวลาจัดงาน ผมไม่แน่ใจว่ามีบูธของห้องสมุดหรือเปล่า ถ้ามีโอกาสไปออกบูธในงานจะสร้างความน่าเชื่อถือได้อีกระดับหนึ่ง	
EM6 : ยังคิดเรื่องโปรแกรมอยู่ จริง ๆ ไม่จำเป็นต้องลงเครื่องเดียวก็ได้ เพราะสามารถใช้ username หรือ login ร่วมกัน	
ผู้สัมภาษณ์ : พูดถึงทรัพยากรที่เห็นบ้างนะคะ บรรจุภัณฑ์ ได้แก่ การเตรียมรูปเล่ม การเตรียมทรัพยากร ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีความสะดวกในการใช้งานแค่ไหนคะ	
EM2 : ในส่วนของเทศบาลเชื่อกันว่า เทปใหม่ ๆ ไปอยู่ชั้นล่างต้องก้มและมุดเข้าไป ค่อนข้างลำบาก	
EM8 : น่าจะอยู่ในระดับสายตา	
EM2 : อะไรอย่างนั้นครับ อาจมีตู้ใหม่ สะดวกในการเข้าถึงน่าจะดีกว่า	
EM1 เทป วิดีทัศน์ เวลาหาต้องยกข้างหน้าต่างแฉงออกมาหมดเลย เพื่อดูข้างในว่ามีรายการอะไรบ้าง ถ้าเป็นไปได้อยากให้ทำแฟ้มรายชื่อวางไว้ข้างหน้าต่าง การค้นหาจะสะดวก	
EM6 : ทำเป็นป้ายสีได้ไหมครับ สัมมนาในตลาด สัมมนาข้างนอก ข้อมูลเก่า ข้อมูลใหม่ แม้จะเข้าไปดูในเว็บแล้ว สุดท้ายก็ต้องก้มไปหาอยู่ดี เพราะไม่รู้ว่าจะอยู่ตรงไหน ทางที่ดีที่สุดคือก้มลงไปดู แล้วหยิบมาฟัง ถ้าแบ่งรายการเป็นสี สีแดงอยู่โซนนี้ แล้วตั้งไว้ชั้นนี้ สีเหลือง บอกจุดให้หาได้ง่าย ไม่อย่างนั้นรายการก็ไม่มีประโยชน์อะไร	
EM4 : การจัดหนังสือ สังเกตว่าข้างล่างตรงซ้ายมือจะมีอยู่ประมาณ 3 ชั้น แยกออกไปเป็นหนังสือที่มีคนยืมมากหรือใจการจัด	
ผู้สัมภาษณ์ : คอร์เรคชั่น หรือ โชน ดึงออกมาให้เป็นอย่างไรบ้างคะ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM4 : ส่วนใหญ่หนังสือที่จะยืม ก็อ่านจากตรงนั้นก่อนนะค่ะ และถ้ามีเล่มไหนแบบเฉพาะเจาะจง ก็จะมากัน	
EM7 : สะดวกดีเหมือนกัน เพราะบางที่ไม่อยากไปคั่นจากระบบเดิน ๆ ดูไปเรื่อย ๆ ถ้าเรื่องที่สนใจมาอยู่ในโซนเดียวกันจะดี หยิบเล่มนี้บังเอิญเจอเล่มนั้น	
EM3 : ชอบชั้นหนังสือใหม่ ผมดูตรงนั้นบ่อย ผู้สัมภาษณ์ : ป้ายที่ติดไว้ มีความชัดเจน หรือทำให้เข้าใจทรัพยากรได้มากน้อย หรือสะดวกแค่ไหน	
EM4 : ตอนแรกมาก็งงค่ะ หาไม่เจอเหมือนกัน ส่วนใหญ่จะเดินรอบ สักสองสามรอบ อันนี้อยู่ตรงนี้นะ แล้วค่อย ๆ หาเฉพาะเจาะจงไป เดินไปหลายรอบ บทวิเคราะห์อยู่ตรงนี้ ไม่ทราบมีแผนผังหรือเปล่าคะ	
EM3 : ที่แรกผมก็สับสนอยู่เหมือนกัน แต่เดี๋ยวนี้ชินแล้ว	
EM2 : อย่างที่ฝากไว้ ถ้าเป็นบุ๊คเล็กได้น่าจะดี มีวิธีใช้คอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์เครื่องนี้ใช้ทำอะไร โปรแกรมนี้จะใช้อย่างไร มีงบประมาณเพียงพอที่จะทำให้เป็นสมุดคู่มือเล็ก ๆ	
ผู้สัมภาษณ์ : เวลาดูข้อมูลตัวกล่องมีผลไหมคะ ว่าหน้าปกแบบนี้ถึงจะน่าสนใจ แบบนี้จึงจะนำค้นหา	
EM2 : พูดถึงบรรณลักษณ์ย่อมมีผล แต่จะมีผลมากน้อยแค่ไหนไม่แน่ใจ สมาชิกส่วนใหญ่ที่มีวัตถุประสงค์อยู่แล้ว จะอ่านเรื่องนี้ จะมาหาเรื่องนี้ เพราะฉะนั้นในส่วนของบรรณลักษณ์อาจไม่มีผลขนาดนั้น ถ้ามีก็ดี	
EM6 : ผมว่าน่าจะไปเน้นการหาข้อมูลง่ายขึ้น ป้ายกล่อง ในกล่องมีแถบสีบอก น่าจะเป็นประโยชน์มากกว่า คือบรรณลักษณ์เป็นส่วนหนึ่ง แต่น่าจะเน้นการหาข้อมูลได้ง่ายกับชัดเจนขึ้น	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM8 : เพราะว่าเคยเจอที่ถามจากบรรณารักษ์บอกว่าอยู่ ปรางค์ไปดูที่กล่องไม่มีไม่รู้ว่าเกิดจากสาเหตุอะไร ตอนเก็บจากครั้งที่แล้วเก็บไม่ถูกกล่องหรือเปล่า จริง ๆ คนใช้เขาก็ไม่ค่อยได้เน้นฉลากเท่าไร คือหาได้อย่างที่เขาต้องการหรือเปล่า ตอนเดินเข้ามามุมไหน จุดไหนที่ดึงดูดความสนใจที่สุดคะ ผู้สัมภาษณ์ : เทียบเป็นชั้นนะครับ ชั้น 1 จะจัดรูปแบบได้ดีกว่า ชั้น 2 ตู้	
EM2 : ชั้น 1 ไม่ได้ ชั้น 1 คูโปรงนำเข้ามาใช้	
EM6 : ผมชอบได้บันไดฝั่งขวา ดูชัดดี ตรงที่วางหนังสือ CFA ตรงนั้นวางหนังสือค่อนข้างนำไปหยิบ การจัดวางค่อนข้างชัด และตรงมุมผู้ลงทุน ตรงนั้นคนจะไปหยิบไล่ตั้งแต่ตรงนั้นก่อนส่วนมาก ฉะนั้นหนังสือดี ๆ วางตรงนั้นก็ดีนะ	
EM1 : ผมชอบมุมโชว์หนังสือใหม่นะ รู้สึกว่าเข้ามาแล้วสะดุดตาพอมีหนังสือใหม่ออกมาก็ยังเด่น ไม่รู้ว่าห้องสมุดจะทำได้หรือเปล่าติดภาพเขียน ภาพโชว์ ดูแล้วทำให้โล่งตาและสวยงาม	
EM3 : ผมก็เหมือนกัน ชอบที่มามีหนังสืออะไรเข้ามาใหม่บ้าง	
EM3 : ระยะเวลาเห็นว่าห้องสมุดเอาป้ายเลขเรียกหนังสือไปไว้ข้างหลัง ไม่รู้ว่าเกี่ยวกับประเด็นความสวยงามด้วยหรือเปล่า ขอบอกตามตรงหาหนังสือยากมาก ที่สันมีชื่อหนังสือให้ดู แต่ก็เสียเวลาเหมือนกันนะ	
EM7 : ผมเองก็เจอปัญหาลักษณะนี้ บ้างทีหารายการหนังสือมาจากบ้าน จดเลขหมู่จะอะไรมาพร้อม พอมาถึงเข้าจริง ๆ ก็ต้องมาไล่หาที่ชั้นอยู่ดี เคี้ยวนี้เลยใช้วิธีเดินดูเอาตามตู้	
EM5 : บ้างทีเล่มที่ได้ไป ก็ไม่ใช่เล่มที่อยากอ่าน	
EM7 : พักหน้าตอบรับ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ผู้สัมภาษณ์ : บริการเสริม เช่น จดหมายข่าวบริการแจ้งการจองหนังสือ มีประโยชน์ตรงตามความต้องการแค่ไหนคะ EM4 : เรื่องจดหมายข่าวชอบนะค่ะ เพราะว่าจะมาทุกวัน ทุกเดือน พอคลิกไปมีหนังสือใหม่มา บางเล่มที่น่าสนใจจะมายืม ตรงจดหมายแจ้งเดือนกำหนดส่งคืนมีดีค่ะเพราะค่าปรับแพง ระยะเวลา ๑ ๑ ไม่ได้รับ EM7 : ระบบเตือนช่วยได้มากทีเดียว ถ้าส่งสม่ำเสมอจะดี EM2 : จริง ๆ ตรงนี้น่าจะทำเป็นอัตโนมัติ EM6 : ถ้าเป็นระบบมือจะเสียเวลา EM2 : ใ้จะเสียเวลาถ้าคนใช้เยอะ หรือถ้าเป็นไปได้มีบริการแจ้งเตือนทาง SMS อาจดียิ่งขึ้นก็ได้ เพราะคนไม่ได้ทำงานก็ไม่ได้ดูอีเมลล์ ถ้าส่งเข้าทางมือถือ เปอร์เซนต์ของคนไม่มีมือถือคงน้อย กรณีถ้าเป็นหนังสือใหม่ ถ้าไม่ทำเป็น ลิงค์น่าจะดี เพราะอย่างผม องค์กรจะมีระบบรักษาความปลอดภัยทำให้ ลิงค์ออกมาไม่ได้	
ผู้สัมภาษณ์ : คุณภาพบริการ เรื่องความน่าเชื่อถือและความมั่นใจในความถูกต้อง EM8 : ที่แน่ๆ คือ หนังสือครบกำหนดส่งมีจดหมายเตือน ก็เชื่อว่าความน่าเชื่อถือของที่นี่อยู่ในระดับหนึ่ง EM5 : ข้อมูลแน่นนอนอยู่แล้วน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถืออีกอย่างก็คือเจ้าหน้าที่อย่างน้อยๆ เขารู้แน่ๆ อย่างผมบางที่ไม่รู้เรื่องตอนเริ่มใช้ SET SMART ถามเจ้าหน้าที่ เขาบอกให้ลองมาคลิกตรงนั้นตรงนี้ ในความเป็นจริงผมต้องลองผิดลองถูกว่าอยู่ตรงไหน คือถ้าจะอธิบายให้เขา อย่างน้อยๆ คุณต้องรู้มากกว่าเขา รู้สุลืออย่างนี้ บางทีผมเกรงใจไม่กล้าถาม ผมก็ไปเสี่ยงเอา ถ้าไม่ได้ยุ่งยากมากก็ไปลองเอาเอง แล้วยิ่ง	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
นับวันผมเชื่อว่าโปรแกรมยิ่งเยอะขึ้นมาก ๆ อย่างน้อย ๆ เรื่องพื้นฐานการใช้โปรแกรมที่มีให้บริการในห้องสมุด เจ้าหน้าที่ต้องเน้นเรื่องนี้ EM6 : อันนี้เห็นด้วย EM8 : น่าจะมีขั้นตอนการใช้ยุ่ง ๆ เครื่อง EM2 : ความน่าเชื่อถือขึ้นอยู่กับการรับมือกับสมาชิกด้วย คือไม่ได้เจอด้วยตัวเอง แต่เคยเห็นสมาชิกบางท่าน เหมือนกับโทรมาต่ออายุหนังสือแล้วไม่ต่อให้ จะปรับเขา ลักษณะการรับมือของเจ้าหน้าที่ เข้าใจนะครับว่าอาจไม่ได้อบรมมาโดยตรง ไม่มีการอบรมการรับมือกับลูกค้ารายที่รับมือยาก บางท่านก็ดูเป็นข้าราชการมาก เลยทำให้ไม่ค่อยมั่นใจเท่าไรว่ามีความถูกต้อง รวมถึงไม่ค่อยเข้าอกเข้าใจ และไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ด้วย EM1 : บางทียืมซีดีแล้วเครื่องตรวจร้อง เราก็ทำหน้าตกใจ เพราะต้องไปทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ ซีดีเก่าที่เคยยืมออกไปแล้วตอนออกอีกครั้งคง ตรงนี้อาจให้ 100 เปอร์เซ็นด์ EM6 : ความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ถือว่าสำคัญ ผมไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ในส่วนที่ดูแลห้องสมุด มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการลงทุน หรือการใช้เครื่องมือเกี่ยวกับการลงทุนมากน้อยขนาดไหน เพราะบรรณารักษ์ หรือว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเหมือนกับผู้ชี้ทางให้กับคนไม่รู้ในเรื่องการลงทุน หรือผู้ที่เริ่มต้นหาข้อมูล น่าจะมีการอบรม เช่น SET SMART มีข้อมูลในนั้นเยอะมาก แต่ละข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์อะไรบ้าง ถ้าคนไม่รู้เรื่องเลย แล้วเข้ามาบอกมี SET SMART ก็ไม่รู้ดีกว่าคืออะไร แล้วใช้ประโยชน์อย่างไร	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
ตรงนี้เป็นจุดอ่อนชนิดหนึ่ง ถ้ามีคนเข้ามามีเจ้าหน้าที่บอกเขาได้เลยว่ามิโปรแกรมอะไรบ้างและใช้ประโยชน์อย่างไร ความน่าเชื่อถือจะเกิด	
EM2 : ตรงนี้ผมเห็นด้วยนะครับ หรืออาจจะเชิญสมาชิกผู้มีความชำนาญ มาเป็นวิทยากรรับเชิญ ให้ความรู้กับสมาชิกท่านอื่นก็ได้	
ผู้สัมภาษณ์ : การจัดสถานที่ ความเหมาะสมในภาพรวม	
EM8 : อยากให้ห้องสมุดมีหนังสือมากกว่านี้	
EM4 : ชอบมุมผู้ลงทุนใช้ตรงนั้นมาก แล้วก็หนังสือพิมพ์และวารสารก็ดีนะ แต่บางทีจะไปหากก็ไม่เจอ มีคนเขาหยิบไปกอง ๆ ที่โต๊ะ	
EM1 : ถ้ามีโต๊ะที่นั่งส่วนตัว เป็นคอกผมว่าจัดไว้บางก็ดี อาจจะไม่ต้องมาก มีมุมที่นั่งโซฟาสบาย ๆ ก็มีหลาย ๆ แบบ จะได้หลากหลาย	
EM4 : น่าจะมีมุมห้องกระจก เพราะบางทีมีคนปรึกษากันดัง เป็นมุมก็ได้แต่ควรจะเก็บเสียง	
EM6 : เป็นห้องกระจก สมาชิกสามารถจอง มีการกำหนดเวลา บางคนไม่ได้มาอ่านหนังสืออย่างเดียว หรือเจอเพื่อนใหม่อยากจะปรึกษารื้อกัน บางทีคุยกันเกรงใจด้วย ถ้ามีผมว่าค่อนข้างดีนะ เพราะว่าห้องสมุดที่อยู่ตามมหาวิทยาลัย ไม่ได้เน้นที่ให้อ่านหนังสืออย่างเดียว นอกจากอ่านแล้วเอาข้อมูลที่ได้มาปรึกษารื้อกันด้วย ซึ่งน่าจะได้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น	
ผู้สัมภาษณ์ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานของห้องสมุดเป็นอย่างไรบ้างคะ เช่น บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM7 : คิดว่าเชื่อถือและมั่นใจนะ คือเวลาหาอะไรไม่เจอถามบรรณารักษ์จะดีที่สุด เพราะบางที่เราดูไม่ดีเองหลายคนพยักหน้า	
EM1 : ผมเห็นบางช่วงมีนักศึกษา การบริการอาจจะไม่ได้อย่างที่ต้องการ ตรงนั้นมีพี่เลี้ยงช่วยใช่ไหม นักศึกษาถ้าอบรมให้ความรู้จะช่วยให้ผ่อนแรง หรือผ่อนภาระ คือต้องฝึกให้นักศึกษาสามารถที่ตอบคำถามได้ ถ้าทำได้จะดี	
EM8 : ถ้าบรรณารักษ์ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมที่ให้บริการในห้องสมุด จะทำให้คนที่เขามาใช้งานมีความประทับใจมากขึ้น	
EM6 : เคยเจอนักศึกษาปริญญาโท มาทำวิทยานิพนธ์ มาหาข้อมูล แต่ว่าบางคนเรียนด้านการเงินก็จริงแต่ไม่เคยรู้เรื่องหุ้นมาก่อน ก็ไม่รู้ว่าหาข้อมูลอย่างไร เห็นมีเจ้าหน้าที่แนะนำให้ใช้ควอร์รันหนังสือที่แผนกไหน มีคนแนะนำก็ดีนะ	
EM8 : แนะนำเขา ก็จะเป็นภาพลักษณ์อย่างหนึ่ง	
EM6 : เพราะอย่างธนาคารบางแห่งก็มีเจ้าหน้าที่ออกมาแนะนำ	
EM8 : นอกเคาน์เตอร์ว่าจะฝากจะถอนจะต้องใช้ใบอะไร ถ้าห้องสมุดทำอย่างนั้นได้จะดี ไม่ต้องวิ่งไปที่เคาน์เตอร์ แล้วเจ้าหน้าที่ก็กำลังง่วนกับงาน เหมือนไม่ได้เป็นหน่วยต้อนรับ เลยทำให้การบริการไม่ค่อยประทับใจเท่าไร เป็นอาสาสมัครก็ได้ คือคนที่ใช้บริการอยู่แล้ว เขาเต็มใจที่จะให้บริการตรงนี้ แล้วก็ฝึกตัวเขาเองด้วย	
EM6 : บรรยากาศ ดูทุกคนรู้สึกพึงพอใจกับการที่ห้องสมุดจะเปิดบริการถึง 5 ทุ่ม	
ผู้สัมภาษณ์ : ภาพลักษณ์ของตลาดหลักทรัพย์ด้านการให้บริการเป็นอย่างไรบ้างคะ	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM6 : ส่วนตัวผมว่าดีมาก เห็นการพัฒนาเปลี่ยนแปลง ค่อนข้างเยอะ และมีโครงการต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้คนเรียนรู้การลงทุน มาลงทุนผ่านตลาดหลักทรัพย์มากขึ้น อย่างงาน SET in the City งาน Money Expo หรือการจัดสัมมนา รวมถึงสร้างบริษัทย่อยหลายบริษัทมาสนับสนุนการให้ข้อมูลสำหรับการลงทุน การประชาสัมพันธ์ ซึ่งเห็นด้วยว่าดีมากครับ การให้ความรู้ การให้บริการ ทุกอย่างค่อนข้างดีอยู่แล้ว	
EM7 : รู้สึกว่าเดี๋ยวนี้จะเน้นการให้บริการมากขึ้น เมื่อก่อนจะนึกไปว่าที่นี่เป็นหน่วยงานราชการ แต่ที่จริงแล้วไม่ใช่ ถ้าเปรียบเทียบกับภาพเดิม ๆ ผมว่าดีขึ้น	
EM8 : ดีในระดับหนึ่ง แต่ถ้าให้ดิน่าจะโยงกับห้องสมุดด้วย ให้เป็นความรู้ระยะยาว อย่าง SET in the City บางคนไม่ได้ไป จะไม่รู้ว่าเกิดอะไรขึ้นในช่วงวันงานนั้น แล้วความรู้จะรบบางอย่างก็อยู่ตรงนั้น ถ้าสามารถร่วมกับห้องสมุดการเข้ามาหาข้อมูล ณ วันนั้น หรือการดูสัมมนาตรงนั้นที่มากขึ้นน่าจะดี อย่างน้อยเป็นความรู้ระยะยาว	
ผู้สัมภาษณ์ : ได้รับสื่อที่บอกกล่าวว่าตลาดหลักทรัพย์ทำอะไรบ้างหรือเปล่าคะ	
EM8 : ตลาดประชาสัมพันธ์ออกไปนอกวงการน้อยไปหน่อย แต่ถ้าใครอยู่ในวงการ ข้อมูลได้แน่ ถ้าคนอยู่นอกวงการบางทีไม่ได้ตามข่าวจะไม่รู้เลย	
EM2 : พูดถึงตัวห้องสมุดเป็นสำคัญ ถ้าแยกออกมาได้จะดีมาก	
ผู้สัมภาษณ์ : ห้องสมุดเคยไปออกบูธอะ ไปกับตลาดหลักทรัพย์ แต่เน้นในส่วนของห้องสมุด และบอกว่าห้องสมุดมีอะไรให้บ้าง	
EM3 : การที่ให้ห้องสมุดไปออกบูธด้วย คนจะได้รู้จักห้องสมุดมากขึ้นกว่านี้	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM2 : ไข่ และมีความสัมพันธ์กัน ก็คือนะ คนจะได้รู้ว่าประโยชน์ที่จะได้รับจากห้องสมุดคืออะไร ผมเชื่อว่าอนาคตของห้องสมุดน่าจะดี เพราะอย่างนี้ใช้คำว่า “ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า” คือไม่ได้ดูว่าเป็นแค่สมาชิก ซึ่งตรงนี้เป็นทัศนคติที่ดี ผู้สัมภาษณ์ : ภาพลักษณ์ของห้องสมุดด้านการบริการเป็นอย่างไรบ้างคะ EM2 : ผมดูว่าเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคล บางคนอาจเห็นว่าเป็นสมาชิก บางคนอาจเห็นว่าเป็นลูกค้า แล้วแต่มุมมอง ผมถือว่าเป็นเรื่องปกติ แม้แต่บริษัทผมเองให้สินเชื่อบางคนมองว่าเป็นคนมาขอสินเชื่อะ บางคนก็มองว่าเป็นลูกค้า EM8 : เรื่องประชาสัมพันธ์ ถ้าอยากให้ลูกค้ามาใช้เยอะ ๆ น่าจะมีการประชาสัมพันธ์ว่าเปิดถึง 5 หู่ม ถ้าไม่ได้ใช้บ่อย ๆ จะไม่รู้ว่าจะเปิดถึงกี่โมง คนข้างนอกที่ไม่เคยเข้ามาห้องสมุด อาจคิดว่าห้องสมุดที่นี้เปิดเหมือนราชการทั่วไปก็ไม่ได้มา ถ้ามีการประชาสัมพันธ์ว่าเป็นแห่งแรกที่เปิดถึง 5 หู่ม ใครสนใจหาความรู้ก็มาได้ จะทำให้คนสนใจมาใช้มากขึ้น เมื่อเขามีเวลา นอกจากคนในวงการการเงิน หรือนักศึกษาที่เขาหาข้อมูลก็จะมาได้ EM2 : เพราะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ด้วยครับ เพราะคำว่าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดูเป็นทางการใช้ไหมครับ คนเขาก็ไม่ได้คาดหวังว่าที่นี่จะให้บริการแบบเป็นสาธารณะมากขึ้น มีนอกเวลา EM8 : คิดว่าเหมือนเวลาทำการทั่วไป EM6 : อยากเสริมในเรื่องของเว็บไซต์ ของตลาดหลักทรัพย์จะมีบริษัทย่อย ๆ สามารถลิงค์เข้าไปได้ จริง ๆ แล้วเว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถเข้าไปแปะอยู่กับเว็บของตลาดหลักทรัพย์ได้ EM4 : มี	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM2: มี EM4 และ EM2 กล่าวขึ้นพร้อมกัน	
EM6 : ดินิดหนึ่งครับ คือการออกแบบแบนด์เนอร์ตรงนี้ไม่สะดวกตา คือหน้าเว็บของตลาดหลักทรัพย์สีกิ้นอยู่แล้วนะครับ ไม่เด่น	
EM2 : ตรงนี้จะประชาสัมพันธ์ได้มากเลย เข้ามาดูว่าห้องสมุดมีอะไรบ้าง จะใช้บริการอย่างไร อาจจะออกแบบหน้าเว็บให้ดูสะดวก เห็นว่าพยายามใช้การเคลื่อนไหวแล้ว แต่สียังไม่เด่น คือแบนด์เนอร์สีทำตัวดูเหมือนกันหมด ผมว่าเป็นเรื่องของสีมากกว่า	
EM8 : อาจปรับคำบางอย่างให้รู้ว่าตรงนี้ถ้าคุณเลือกคุณจะสามารถต่อไปที่ห้องสมุดได้ คนเขาเข้าไปเขาหาตลาดก่อน ถ้าเกิดมีที่บอกว่าโยงไปห้องสมุดได้ แล้วสะดวกเขา ๆ ก็โยงมาที่ห้องสมุดต่อ	
EM4 : หรืออาจจะย้ายไปอยู่ข้างล่างแบบเป็นแถวจะดีกว่า	
EM6 : จะดีกว่ามากเลย	
ผู้สัมภาษณ์ : คาดหวังให้ห้องสมุดทำอะไรเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าบ้าง	
EM8 : อยากให้มีหนังสือมากขึ้น และหลากหลายมากขึ้น อาจจะ เป็นเนื้อหาที่ใกล้เคียง ในแง่ของความบันเทิงที่ใกล้เคียง หรือวิชาที่เกี่ยวข้อง พวกภาษี หนังสืออ่านเล่น เรื่องสั้น ตรงนั้นจะทำให้มีความน่าสนใจมากขึ้น บริการคนได้หลากหลายมากขึ้น	
EM2 : อาจมีลักษณะการจัดเสวนา หรือสัมมนา เหมือนกับสัปดาห์หนังสือ บางทีมีการโปรโมทหนังสือ คือเอาคนเขียนมาพูดคุย กลุ่มลูกค้าก็คือกลุ่มเดียวกัน อย่างของ SET มีหนังสือออกมาใหม่ก็เชิญคนที่เขียนหนังสือมา แล้วประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบ ผมว่าน่าจะดี	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM1 : อยากให้องค์สมุคได้รับการยอมรับจากทุกวงการในเรื่องของความทันสมัยของหนังสือ ความสะดวกอะไรต่าง ๆ ตอนนี้เวลาก็ปรับแล้ว สถานที่ก็กำลังจะปรับ เหลือแต่ทรัพยากร	
EM6 : ในอนาคตห้องสมุดต้องเป็นอะไรที่ทันสมัยมาก คือเรื่องของการลงทุนเป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาอยู่แล้ว ถ้าสามารถสร้างภาพของห้องสมุดที่สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่วหรือสะดวก เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ คาด้าเบท อินเทอร์เน็ต หรือการลิงค์เข้าไปดูข้อมูลต่าง ๆ ทั่วโลก รวมถึงหนังสือทันสมัยที่มีประโยชน์สำหรับการลงทุน คิดว่าห้องสมุดสามารถยกระดับตัวเองเป็นตลาดพรีเมียม เพราะเชื่อว่าคนที่มีเงินออมถึงจะมาลงทุน ฉะนั้นคนพวกนี้จะเป็นคนที่มีรายได้ระดับหนึ่ง มีวุฒิภาวะระดับหนึ่ง บริการที่ดีขึ้น จะเก็บค่าบริการที่แพงขึ้นกว่านี้ผมว่าหลาย ๆ คนจะยินดีด้วยซ้ำถ้ามีอะไรที่ใหม่และทันสมัย ขนาดผู้บริหารยังต้องมาใช้ห้องสมุดของตลาดหลักทรัพย์ ตรงนั้นจะเป็นจุดขายที่ดีมาก ๆ คือนึกอยากจะหาข้อมูลก็มาหาไป มาที่นี้จะได้คำตอบหมดทุกอย่าง ค่อนข้างครบ และสะดวกสบาย ในอนาคตอาจจะเป็นห้องสมุดที่ใหญ่กว่านี้เยอะ ๆ ก็ได้	
EM2 : เห็นด้วยทุกอย่างยกเว้นเรื่องค่าสมาชิก คือจริง ๆ ผมว่า ณ ปัจจุบันผมว่าก็ดี จริง ๆ ค่าสมาชิกไม่ต้องเก็บก็ได้ แต่ไปติดต่อโบรกเกอร์ให้เป็นสปอนเซอร์ได้ เพราะโบรกเกอร์ไม่สามารถสนับสนุนลูกค้าได้ตลอดเวลา เรื่องของข้อมูล	
EM6 : ค่าประกันไม่ควรลด หรือจะเพิ่มก็ยังได้	
EM2 : มีค่าปรับก็ดีนะ ทำให้คนมีระเบียบวินัยมากขึ้น เพราะกลัวเสียเงิน	
EM3 : เพราะตราใบที่คุณเป็นสมาชิก ตรงนี้ก็ยังคงอยู่	

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	การวิเคราะห์
EM8 : พอเล็กก็จะได้อิน คือสมาชิกรายปีอัตรานี้ผมว่าเหมาะสม แต่ถ้าค่าประกันอาจจะปรับเพิ่มได้ EM5 : อยากให้มีบริการแลกเปลี่ยนข้อมูล เช่น ห้องสมุดที่เกาหลีมีบทความ หรือเอกสารอะไรที่น่าสนใจ เป็นลักษณะตัวกลาง EM2 : จัดขอข้อมูลให้ได้ ก็ช่วยในแง่ความรู้ EM8 : น่าจะทำคู่มือแนะนำหนังสือโดยเฉพาะ EM4 : แยกจากตู้รับความคิดเห็น EM8 : อาจจะเป็นการลงคะแนนก็ได้ ถ้าลงคะแนนครบ 100 คน ก็ได้ชื่อ - จบการสัมภาษณ์ -	

ภาคผนวก ณ

แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ของห้องสมุดมารวย

ประเด็นพิจารณา	ความคิดเห็น
2. การสร้างคุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ โดยการศึกษาลูกค้าในสองลักษณะคือ 1) การศึกษากลุ่มลูกค้า เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ วัย การศึกษา อาชีพ ความสนใจ พฤติกรรมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศ 2) การศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า โดยการสำรวจ เช่น การจัดทำกล่องรับความคิดเห็น การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ เพื่อประเมินผล และหาแนวทางสร้างคุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ของห้องสมุดมารวย ผลจากศึกษาลูกค้าจะทำให้ห้องสมุดมารวยสามารถจัดหา และปรับปรุงนโยบายการจัดการผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น

ประเด็นพิจารณา	ความคิดเห็น
3. การสร้างคุณค่าด้านบริการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล การทำความเข้าใจ การสื่อสารกับลูกค้า การประเมินความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าโดยการสำรวจด้วยแบบสอบถาม สัมภาษณ์ลูกค้าเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้ ห้องสมุดสามารถสร้างคุณค่าด้านบริการได้ตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า การสร้างควมพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยการสร้างคุณภาพการบริการ มุ่งเน้นความถูกต้องของการให้บริการ ความสะดวกที่ลูกค้าจะได้รับในการนำส่งคุณค่าด้านบริการของห้องสมุดมารวย ตลอดจนการบำรุงรักษาคุณค่าที่มีมูลค่าด้วยการจัดบริการเสริม การให้การศึกษาแก่ลูกค้า เช่น บริการตอบคำถาม การแนะนำ การแนะนำแนวการให้คำปรึกษา และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเข้าใช้บริการของห้องสมุดมารวย โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และคุณค่าเฉพาะบุคคลที่ลูกค้าแต่ละรายพึงได้รับ	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น

ประเด็นพิจารณา	ความคิดเห็น
4. การสร้างคุณค่าด้านพนักงาน โดยการวางแผนด้านพนักงานเพื่อให้การใช้ การพัฒนา การสร้างรักษาพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) แผนการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถตรงกับงานของห้องสมุดมารวย 2) แผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานรายบุคคล เพื่อให้พนักงานทุกคนของห้องสมุดมารวยได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับนักสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ดังนี้ (1) การพัฒนาความรู้ เกี่ยวกับ ก. เนื้อหาวิชา ข. พฤติกรรมผู้ใช้ ค. ความต้องการสารสนเทศ (2) การพัฒนาทักษะ เกี่ยวกับ ก. การสื่อสาร ข. การออกแบบสารสนเทศ ค. การจัดการ ได้แก่ การจัดการโครงการ งบประมาณ พนักงาน ง. การตลาด จ. การค้นหา ค้นห นี้ สารสนเทศ การจัดการหมวดหมู่ ฉ. การวิจัย ช. เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานของห้องสมุดมารวยสามารถดำเนินการได้ในหลายรูปแบบ อาทิ การพัฒนาความรู้และทักษะตามหลักสูตรที่จัดโดยตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานภายนอกในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง ทั้งในรูปแบบการประชุม สัมมนา ฝึกอบรม การศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น

ประเด็นพิจารณา	ความคิดเห็น
5. การสร้างคุณค่าด้านภาพลักษณ์ โดยการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อความรู้สึกของลูกค้า และกลุ่มเป้าหมายยังไม่มาใช้บริการ ได้แก่ ภาพลักษณ์ของความทันสมัย สารสนเทศครบถ้วน ความสะดวก ในการใช้บริการ การบริการที่ดีมีคุณภาพ ซึ่งเน้นการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น 1) การจัดเยี่ยมชมองค์การ 2) การจัดประชุมและสัมมนา 3) การจัดกิจกรรมสัมมนาทางการและกิจกรรมเพื่อสังคม	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น

6. แผนปฏิบัติการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย คือการนำแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวยด้วยการสร้างคุณค่าทั้ง 4 ด้าน มาสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม แผนปฏิบัติการดังกล่าวประกอบด้วยกิจกรรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกห้องสมุดมารวย ดัง

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยการสร้างคุณค่า	กิจกรรม	ความคิดเห็น
1. ด้านผลิตภัณฑ์	1.1 ศึกษาลูกค้า โดยการสำรวจด้วยการจัดทำกล่องรับความคิดเห็น การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น
	1.2 ปรับปรุงนโยบายการจัดหาผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น
	1.3 จัดหาผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยการสร้างคุณค่า	กิจกรรม	ความคิดเห็น
(ต่อ) ด้านผลิตภัณฑ์	1.4 ประเมินความพึงพอใจในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ของลูกค้า	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น
2. ด้านบริการ	2.1 จัดประเภท/รูปแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละ กลุ่ม ได้แก่ - บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง - บริการเตือนกำหนดส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศระบบอัตโนมัติ - บริการจดหมายข่าวห้องสมุดมารวย - บริการสารสนเทศคัดสรรสำหรับลูกค้าเฉพาะบุคคล - บริการสารสนเทศตามคำขอและจัดส่งถึงลูกค้าตามความต้องการ เฉพาะบุคคล - บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยการสร้างคุณค่า	กิจกรรม	ความคิดเห็น
(ต่อ) ด้านบริการ	2.2 จัดกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการมารวห้องสมุดสำหรับกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ดังนี้ 2.2.1 กลุ่มสมาชิก และลูกค้าทั่วไป - กิจกรรมสุดสัปดาห์พาเพลินกับห้องสมุดมารวย จัดหัวข้อให้เหมาะสมกับสมาชิก และผู้ให้บริการแต่ละกลุ่ม ได้แก่เยาวชน ประชาชน นักวิชาการ 2.2.2 กลุ่มสมาชิก - กิจกรรมห้องสมุดมารวยสัมพันธ์ - การสะสมคะแนนการใช้บริการห้องสมุดมารวย	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยการสร้างคุณค่า	กิจกรรม	ความคิดเห็น
(ต่อ) ด้านบริการ	2.3 จัดทำเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการของห้องสมุดมา ราย ได้แก่ - คู่มือการใช้ห้องสมุดมารวย ประกอบด้วย รายการทรัพยากร สารสนเทศและการบริการสารสนเทศที่มีในห้องสมุดมารวย แผนที่ภายใน ห้องสมุดมารวย วิธีการใช้งานระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอัตโนมัติ วิธีการใช้งานฐานข้อมูลต่างๆ - ป้ายสัญลักษณ์ ได้แก่ ป้ายระบุรายการทรัพยากรสารสนเทศและ บริการที่มีให้บริการภายในห้องสมุดมารวยตามจุดที่ให้บริการ	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยการสร้างคุณค่า	กิจกรรม	ความคิดเห็น
3. ด้านพนักงาน	จัดให้พนักงานทุกคนของห้องสมุดมารวยได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ ที่จำเป็นสำหรับนักสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ดังนี้ 3.1 หัวข้อในการพัฒนา ได้แก่ - ความรู้ในเนื้อหาวิชาที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ใช้บริการ - ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ - ความรู้เกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ - ทักษะด้านการสื่อสาร - ทักษะด้านการจัดการ - ทักษะด้านการตลาด - ทักษะด้านการสืบค้นข้อมูล การจัดทำดัชนี สารบัญ และ การจัดหมวดหมู่ - ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้วยการสร้างคุณค่า	กิจกรรม	ความคิดเห็น
(ต่อ) ด้านพนักงาน	3.2 รูปแบบการพัฒนาพนักงาน ได้แก่ - การพัฒนาความรู้และทักษะตามหลักสูตรที่จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย - การพัฒนาความรู้และทักษะตามหลักสูตรที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก โดยดำเนินการพัฒนาทั้งในรูปแบบการประชุม สัมมนา ฝึกอบรม การศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น
4. ด้านภาพลักษณ์	4.1 สื่อสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดมารวยผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อมวลชน	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น

การบริหารถูกคำสัมพันธ ด้วยการสร้างคุณค่า	กิจกรรม	ความคิดเห็น
(ต่อ) ด้านประสิทธิภาพ	4.2 จัดโครงการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมาร่วมกับหน่วยงาน หรือฝ่าย งานต่าง ๆ ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น
	4.3 จัดประชุมและสัมมนาเชิงวิชาการ ร่วมกับสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ไทยฯ สถาบันการศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น
	4.4 จัดกิจกรรมสันทนการและกิจกรรมเพื่อสังคม ได้แก่ - จัดการประกวด คำกลอน เรื่องสั้น วาดภาพ เล่านิทาน - ส่งเสริมความรู้ให้กับชุมชนในลักษณะของห้องสมุดเคลื่อนที่	☐ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม ☐ ควรปรับปรุงเป็น

ภาคผนวก ค

กำหนดการจัดกิจกรรมสวดสัปดาห์พาเพลินกับห้องสมุดมารวย เรื่อง ตามรอยชีไรท์

กำหนดการกิจกรรมสุดสัปดาห์พาเพลินกับห้องสมุดมารวย

เรื่อง “ตามรอยชีไรท์”

ในวันเสาร์ที่ 10 กันยายน 2548

เวลา 13.30-16.30 น.

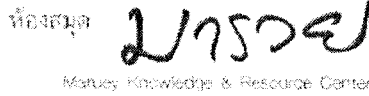
ณ ห้องสมุดมารวย อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

13.30 น. – 14.00 น.	ลงทะเบียน
14.00 น. – 14.15 น.	กล่าวเปิดการเสวนา
	โดย นางจิราพร คุสุวรรณ
	ผู้ช่วยผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์
	และผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน
14.15 น. - 14.30 น.	มอบของที่ระลึกให้แก่วิทยากร และถ่ายภาพร่วมกัน
	โดย นางจิราพร คุสุวรรณ
	ผู้ช่วยผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์
	และผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน
14.30 น. – 16.00 น.	การเสวนา ตามรอยชีไรท์
	โดย นายวุฒิชัย หุ่มสนิท (บินหลา สันกาลาคีรี)
	ผู้เขียนรวมเรื่องสั้น “เจ้าหญิง”
	เจ้าของรางวัลชีไรท์ ประจำปี 2548
	นายศุ บุญเลี้ยง
	นักร้องและนักประพันธ์เจ้าของนามปากกา
	สมชัย เจตนาน่าสนุก
16.00 น. – 16.30 น.	ตอบข้อซักถามของผู้เข้าฟังการเสวนา

ภาคผนวก ค

แบบประเมินความพึงพอใจ

กิจกรรมสุดสัปดาห์พาเพลินกับห้องสมุดมารวย เรื่อง ตามรอยชีไรท์



แบบประเมินความพึงพอใจ

กิจกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยการสร้างคุณค่าด้านบริการของห้องสมุดมารเวย์

กิจกรรมสุดสัปดาห์พาเพลินกับห้องสมุดมารเวย์ เรื่อง ตามรอยซีไรท์

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจกิจกรรมของห้องสมุดมารเวย์ เรื่อง ตามรอยซีไรท์

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. วิทยากร			
2. รูปแบบการจัดกิจกรรม			
3. ระยะเวลาการจัดกิจกรรม			
4. สถานที่จัดกิจกรรม			

ตอนที่ 2 การรับข่าวกิจกรรมของห้องสมุดมารเวย์

ท่านทราบข่าวกิจกรรมครั้งนี้จาก

- ☐ รายการเสียงตามสายของตลาดหลักทรัพย์ฯ
 ☐ อินทราเน็ต
- ☐ เว็บไซต์ของห้องสมุด
 ☐ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- ☐ ป้ายประชาสัมพันธ์
 ☐ โทรศัพท์
- ☐ บรรณารักษ์
 ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป _____

ที่อยู่ที่คุณสะดวกให้ติดต่อเพื่อแจ้งข่าวกิจกรรม

บ้านเลขที่ _____ ซอย _____ ถนน _____ แขวง _____

เขต _____ จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____

โทร _____ E-mail _____

ขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ก

หนังสืออนุญาตให้พิมพ์บทความลงในวิทยานิพนธ์

หนังสืออนุญาตให้พิมพ์บทสัมภาษณ์ลงในวิทยานิพนธ์

ข้าพเจ้า นางจิราพร คูสุวรรณ

ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน

อนุญาตให้ นางสาวชญนุช สุนทรนนท์ นำบทสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ
ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของข้าพเจ้าพิมพ์ในวิทยานิพนธ์ได้ ทั้งนี้ข้าพเจ้า
ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

นางจิราพร คูสุวรรณ

(นางจิราพร คูสุวรรณ)

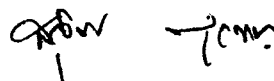
ผู้ให้สัมภาษณ์

หนังสืออนุญาตให้พิมพ์บทสัมภาษณ์ลงในวิทยานิพนธ์

ข้าพเจ้า _____ นางสาวสุจิตร สุวภาพ _____

ตำแหน่ง _____ หัวหน้าห้องสมุดมารวย _____

อนุญาตให้ นางสาวชมภูษ สุนทรนนท์ นำนบทสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ
ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของข้าพเจ้าพิมพ์ในวิทยานิพนธ์ได้ ทั้งนี้ข้าพเจ้า
ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว



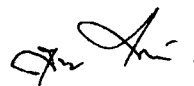
(นางสาวสุจิตร สุวภาพ)

ผู้ให้สัมภาษณ์

หนังสืออนุญาตให้พิมพ์บทสัมภาษณ์ลงในวิทยานิพนธ์

ข้าพเจ้า นางสาวสุมนา ไพระจันดาตำแหน่ง หัวหน้างาน-บรรณารักษ์

อนุญาตให้ นางสาวชมภูษ สุนทรนนท์ นำบทสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ
ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของข้าพเจ้าพิมพ์ในวิทยานิพนธ์ได้ ทั้งนี้ข้าพเจ้า
ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว



(นางสาวสุมนา ไพระจันดา)

ผู้ให้สัมภาษณ์

หนังสืออนุญาตให้พิมพ์บทสัมภาษณ์ลงในวิทยานิพนธ์

ข้าพเจ้า นางสาวศุจิมน สุโกภาสตำแหน่ง หัวหน้างาน-บรรณารักษ์

อนุญาตให้ นางสาวชมภูณัฐ สุนทรนนท์ นำบทสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ
ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของข้าพเจ้าพิมพ์ในวิทยานิพนธ์ได้ ทั้งนี้ข้าพเจ้า
ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว



(นางสาวศุจิมน สุโกภาส)

ผู้ให้สัมภาษณ์

หนังสืออนุญาตให้พิมพ์บทสัมภาษณ์ลงในวิทยานิพนธ์

ข้าพเจ้า _____ นางสาวภาวตุ สิริสิงห _____

ตำแหน่ง _____ บรรณารักษ์ _____

อนุญาตให้ นางสาวชมภูษ สุนทรนนท์ นำบทสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ
ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของข้าพเจ้าพิมพ์ในวิทยานิพนธ์ได้ ทั้งนี้ข้าพเจ้า
ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

๓๐/ ๖/๖๖
(นางสาวภาวตุ สิริสิงห)
ผู้ให้สัมภาษณ์

หนังสืออนุญาตให้พิมพ์บทความลงในวิทยานิพนธ์

ข้าพเจ้า _____ นางสาวกนกกาญจน์ อินทร์นา

ตำแหน่ง _____ ผู้ช่วยบรรณารักษ์

อนุญาตให้ นางสาวชมนุช สุนทรนนท์ นำบทความเกี่ยวกับ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ
ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของข้าพเจ้าพิมพ์ในวิทยานิพนธ์ได้ ทั้งนี้ข้าพเจ้า
ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

กนกกาญจน์ อินทร์นา

(นางสาวกนกกาญจน์ อินทร์นา)

ผู้ให้สัมภาษณ์