

## บทที่ 2

### แนวคิด หลักการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด หลักการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การพัฒนาระบบราชการไทย การศึกษาการทำงานและวิธีการทำงาน การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ

การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่าง ๆ ในสังคมโลกในช่วงศตวรรษที่ 20 ที่ดำเนินการมาโดยต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ได้มีผลทำให้สังคมโลกและระบบเศรษฐกิจ สังคมการเมืองของแต่ละประเทศเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในหลายมิติ ที่สำคัญได้แก่

- การยุติของสงครามเย็นและการเสื่อมอิทธิพลของลัทธิคอมมิวนิสต์
- การปฏิวัติระบบการผลิตทั้งในภาคเกษตรกรรมและภาคอุตสาหกรรม และก่อให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการที่สำคัญ อันได้แก่ ธุรกิจการเงิน ธุรกิจการค้า การธนาคาร การลงทุน
- การคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องทั้งด้านเทคโนโลยีพลังงาน การคมนาคมและการสื่อสาร เทคโนโลยีชีวภาพ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การเปิดเสรีทางการค้าและการลงทุนตามแนวทางระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยมเสรี
- ความเปลี่ยนแปลงด้านจำนวนและคุณลักษณะของประชากรของสังคมการเมือง และความเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรม อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการขยายตัวของการศึกษา สื่อสารมวลชน

- การพัฒนาสังคมการเมืองตามแนวทางของสังคมเสรีประชาธิปไตย

การเปลี่ยนแปลงในบริบทของสังคมโลกดังกล่าวข้างต้น ได้ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของสังคมการเมืองในประเทศต่าง ๆ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในบริบทของแต่ละประเทศหลายประการ ดังนี้ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549: 5-11)

1. ความต้องการเพิ่มขีดความสามารถแข่งขันของประเทศ

การยุติลงของสงครามเย็นผนวกกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งกระแสโลกาภิวัตน์ที่เกิดขึ้นช่วงท้ายศตวรรษที่ 20 ได้มีผลทำให้ระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยมขยายตัวมากขึ้น ทำให้ระบบเศรษฐกิจของแต่ละประเทศเชื่อมโยงถึงกันเป็นหนึ่งเดียว

กลายเป็นระบบเศรษฐกิจระดับโลก ทำให้ประเทศต่าง ๆ เริ่มมีการเผชิญกับสถานการณ์เชิงแข่งขันทางเศรษฐกิจที่รุนแรงมากขึ้น

2. การปฏิรูประบบการเมืองเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participative Democracy)

ความเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจดังกล่าวข้างต้น ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของระบบการเมืองการปกครองขึ้นในประเทศต่าง ๆ จากที่เคยใช้แนวทางการจัดการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบตัวแทน (Representative Democracy) ที่เคยใช้มานานกว่าร้อยปี กลายเป็นระบบการปกครองที่ขาดความเหมาะสม ค้อยประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมกับสังคมการเมืองในปัจจุบันที่มีลักษณะเป็นสังคมแบบพหุนิยม (Pluralism) ที่ประกอบด้วยกลุ่มคนที่หลากหลาย ที่มีผลประโยชน์แตกต่างกัน รวมทั้งเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทของตนเองทางการเมืองการปกครอง และความเป็นไปของสังคมการเมืองมากขึ้น สังคมการเมืองแต่ละแห่งจึงต้องการกลไกทางสังคมแบบใหม่ที่สามารถบูรณาการ ประสานผลประโยชน์ที่แตกต่างหลากหลายเข้าไว้ด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การพัฒนาระบบการเมืองการปกครองให้เป็นระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ที่มีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น มีการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาททางการเมือง และการเปิดกว้างของระบบราชการในการจัดการการปกครองและการส่งมอบบริการสาธารณะ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้รัฐต้องปรับปรุงปฏิรูประบบบริหารจัดการขององค์กรภาครัฐให้สัมพันธ์และสอดคล้องกัน

3. การเพิ่มบทบาทและการขยายตัวของเครือข่ายองค์กรทางสังคมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ

จากการเพิ่มจำนวนของประชากร รวมทั้งพัฒนาการทางด้านสังคมวัฒนธรรมของแต่ละประเทศที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ได้มีผลทำให้ปัจจุบันนี้ ระบบสังคมของแต่ละประเทศล้วนประกอบด้วยกลุ่มขององค์กรทางสังคมจำนวนมาก ซึ่งแม้จะมีการรวมตัวกันด้วยเป้าประสงค์ที่หลากหลาย แต่ละส่วนมีคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ สมาชิกของแต่ละกลุ่ม แต่ละองค์กรล้วนเป็นผู้มีประสบการณ์การเรียนรู้ที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ต้องการมีส่วนร่วมทางสังคม ต้องการใ้ภูมิปัญญาความรู้และเครื่องมือทางปัญญาที่มีอยู่ในการทำงาน การดำเนินชีวิต การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมการเมือง ให้เป็นผลดีต่อตนเองและต่อสังคมโดยรวมมากขึ้น สภาพการณ์ดังกล่าวทำให้สังคมการเมืองในประเทศเสรีประชาธิปไตยพัฒนามาเป็นรัฐพหุนิยม (Pluralism State) ทำให้เครือข่ายองค์กรทางสังคมเข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาทางสังคม รวมทั้งในกระบวนการนโยบายสาธารณะของประเทศมากขึ้น พัฒนาเป็นสังคมการเมืองแบบภาคีร่วมรัฐกับสังคมแบบเสรี (Liberal Corporatism-Society) ซึ่งเป็นปัจจัยกระตุ้นที่ก่อให้เกิดข้อเรียกร้อง การแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อ

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการสังคมการเมืองให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ทั้งในด้านการส่งมอบบริการสาธารณะและการจัดการระบบการปกครอง

#### 4. ปัญหาภายในของระบบราชการที่ผ่านมา

แม้ว่าระบบราชการจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง แต่ส่วนใหญ่มักเปลี่ยนแปลงแยกส่วนค่อยเป็นค่อยไป เปลี่ยนแปลงทีละเล็กทีละน้อยและขาดความต่อเนื่อง กลายเป็นปัญหาในเชิงโครงสร้างสะสม ก่อให้เกิดผลกระทบที่เป็นต้นเหตุของปัญหาอื่น ๆ จนกลายเป็นปัญหาเรื้อรังยากต่อการแก้ไข หรือยากที่จะเข้าใจว่าอะไรคือสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ซึ่งปัญหาภายในของระบบราชการมี 2 ประเด็นที่สำคัญคือ ปัญหาเกี่ยวกับระบบราชการ และปัญหาเกี่ยวกับข้าราชการ ที่ล้วนแล้วเป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขแบบค่อยเป็นค่อยไปได้ ดังนั้น การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงต้องมีการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ

หากย้อนกลับไปในช่วงศตวรรษที่ 19 ผลของการปฏิวัติอุตสาหกรรมและระบบเศรษฐกิจเสรีทุนนิยมได้ก่อให้เกิดความก้าวหน้าและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจ แต่ก็ได้ส่งผลกระทบต่อปัญหาทางสังคมติดตามมาหลายประการเช่นกัน อาทิ การกดขี่ขูดรีดแรงงาน ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและการกระจายรายได้ที่ไม่เป็นธรรม จนทำให้เกิดขบวนการต่อสู้ระหว่างชนชั้นกรรมาชีพและนายทุน อันนำไปสู่การปฏิวัติในหลายประเทศทั้งในทวีปยุโรปและเอเชียที่นิยมลัทธิสังคมนิยมและคอมมิวนิสต์ในที่สุด ปัญหาและการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในหลายประเทศที่ผ่านมาดังกล่าว ได้ทำให้บรรดาประเทศส่วนใหญ่ในยุโรปต่างตัดสินใจนำนโยบายรัฐสวัสดิการ (Welfare State Policy) เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขช่องว่างของสังคม อันเป็นผลให้รัฐบาลและระบบราชการต้องเข้ามาบีบบทบาทแทรกแซงระบบเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการผลิต จัดหา และให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนมากขึ้น พร้อมกับปฏิรูประบบราชการพลเรือนให้ปลอดจากการแทรกแซงทางการเมืองและระบบอุปถัมภ์ มีลักษณะความเป็นสถาบัน ไม่กลายเป็นเครื่องมือของชนชั้นปกครองหรือผู้นำทางการเมือง (นายทุน) และสอดคล้องกับสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ โดยพยายามแยกการเมืองกับการบริหารออกจากกันและวางรากฐานให้มีลักษณะของความเป็นวิชาชีพนิยม (Professionalism) ยึดหลักกฎหมายและความมีเหตุผล ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความรู้ความสามารถ และระบบคุณธรรม (Merit System) มีความเป็นกลางทางการเมือง มุ่งรับใช้ประชาชนและคำนึงประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ทำให้ภาครัฐโดยรวมขยายตัวและมีขนาดใหญ่โตตามลำดับ (Bekke, Perry and Tonnen, 1996) ส่วนระบบราชการตามแนวคิดของ Max Weber (1978) ได้เน้นให้ความสำคัญต่อโครงสร้างสายการบังคับบัญชาสั่งการตามลำดับชั้น (Hierachy) ที่ชัดเจนและแน่นอน มีการแบ่งงานตามความเชี่ยวชาญชำนาญการ (Specialization) สร้างความมั่นคงแน่นอนในอาชีพการรับราชการ การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบและแบบแผนมาตรฐานกลางที่วางไว้ล่วงหน้าอย่างเคร่งครัด เน้นความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Equality) และ

ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลในการให้บริการประชาชน (Impersonality) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความยุติธรรม สามารถควบคุมการใช้อำนาจ คุลยพินิจ และทุจริตประพฤติมิชอบ ป้องกันการแทรกแซงทางการเมืองและการเล่นพรรคเล่นพวก

ในขณะที่ Peters (1996) ได้สะท้อนให้เห็นถึงสภาพการเปลี่ยนแปลงและแสดงให้เห็นถึงตัวแบบทางเลือกหรือวิสัยทัศน์ใหม่ของการบริหารกิจการบ้านเมืองอย่างชัดเจน โดยได้สรุปและจำแนกตัวแบบทางเลือกของการปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐว่า ประกอบด้วย ตัวแบบอย่างน้อยสองตัวแบบใหญ่ ๆ คือ ตัวแบบระบบตลาด (Market Model) และตัวแบบประชารัฐ (Participatory State Model) แนวความคิดดังกล่าวของ Peters ได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ ซึ่งต่อมาเรียกว่าวิสัยทัศน์ใหม่ในการบริหารปกครองบ้านเมืองตามตัวแบบทั้งสองประการ ได้แก่

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) หรือที่นิยมเรียกกันสั้น ๆ ว่า NPM แนวความคิดนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานของทฤษฎีการบริหารรัฐกิจและเทคนิควิธีการจัดการทางธุรกิจว่า สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งในแง่ของการบริหารทางรัฐกิจและการบริหารธุรกิจ อันเป็นการผสมผสานระหว่างเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก เศรษฐศาสตร์เชิงสถาบัน และเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ที่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (Input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ของผลผลิต ผลลัพธ์ และความคุ้มค่าของเงิน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพโดยรวม การวัดและประเมินผลงาน การรื้อปรับระบบ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งแนวความคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ มีนักรัฐศาสตร์หลายท่าน ได้สรุปสาระสำคัญไว้ ดังนี้

Jonathan Boston (1996) มองว่าการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ มีลักษณะของความเป็นสากล หรือไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ โดยปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากรและกฎระเบียบ มาเป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการระมัดชอบต่อกระบวนการงานไปสู่การระมัดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลางเพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจ งานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่าง

เด็ดขาด เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและ กำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของ ภาคธุรกิจเอกชน การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน การจ่าย ค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวหรือเฉพาะ กิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีขององค์กร เป็นต้น มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงินมากขึ้น สร้าง ระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและ เพิ่มผลผลิต

Christopher Hood (1991) มองว่าการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เน้นการบริหารงานใน แบบมืออาชีพ ทำให้ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงาน มีการกำหนด วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญต่อการควบคุม ผลสัมฤทธิ์และเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล พยายามปรับปรุง โครงสร้างขององค์กรให้มีขนาดเล็กกลงโดยให้มีการจ้างเหมาบางส่วนออกไป เปิดให้มีการแข่งขัน ในการให้บริการสาธารณะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัย และเลียนแบบวิธีการของภาคเอกชน เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน ความ ประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

ในขณะที่ R.A.W. Rhodes (1997) มองว่าการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มีความหมาย ครอบคลุมแนวคิดอย่างน้อยสองประการ คือ แนวคิดการจัดการนิยม (Managerialism) และแนวคิด เศรษฐศาสตร์สถาบันแนวใหม่ (New Institutional Economics)

ส่วน Ewan Ferlie และคณะ (1996) ได้จัดแบ่งประเภทการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ออกเป็น 4 แนวทางใหญ่ ๆ กล่าวคือ

(1) การปรับปรุงประสิทธิภาพ (Efficiency Drive) เป็นแนวคิดที่เน้นเลียนแบบการบริหาร เจริญธุรกิจภาคเอกชนมากขึ้น โดยเฉพาะเน้นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

(2) การลดขนาดและการกระจายอำนาจ (Downsizing and Decentralization) เป็นแนวคิด ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก ที่ต้องการเปิดให้กลไกตลาดเข้ามาทดแทน ภาครัฐให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยการจัดกลุ่มประเภทภารกิจงานหลักและภารกิจงานรอง เพื่อเปิดให้มีการทดสอบตลาด หรือการคัดค้านเพื่อเปิดให้มีการแข่งขัน การแยกผู้ซื้อบริการและผู้ ให้บริการออกจากกัน การใช้ระบบการทำสัญญาข้อตกลง รวมถึงการจัดตั้งองค์การบริหารงาน อิสระของฝ่ายบริหาร

(3) การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (In Search of Excellence) เป็นการขยายแนวความคิดไปสู่เรื่องของวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม และจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมถึงการบริหารความเปลี่ยนแปลง

(4) การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (Public Service Orientation) เป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานหรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก

สำหรับนักวิชาการบางท่าน เช่น Gerod Gruening (2001) ได้ทบทวนองค์ความรู้และให้ความเห็นว่าการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ไม่ได้มีขอบเขตเฉพาะในเรื่องของการจัดการนิยมและเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิกเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมเนื้อหาสาระในส่วนของประชาธิปไตยแนวทางใหม่ด้วย โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและสังคม และการมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้มีการใช้คำว่าการบริหารงานภาครัฐแนวทางใหม่ ในความหมายที่กว้างขวางและครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองมากขึ้น

2. แนวความคิดเกี่ยวกับประชาธิปไตยแนวทางใหม่ (New Democracy) เป็นการผสมผสานระหว่างประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและหลักนิติธรรม

สืบเนื่องจากปัญหาและข้อจำกัดของตัวแบบระบอบประชาธิปไตยทางอ้อม (Indirect Democracy) หรือประชาธิปไตยแบบตัวแทน (Representative Democracy) ได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจและเกิดกระแสความท้าทายของประชานิยมขึ้นหลายประการ โดยเฉพาะแนวความคิดเกี่ยวกับตัวแบบประชาธิปไตยแนวทางใหม่หรือประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy) ที่ต้องการเพิ่มอำนาจการตัดสินใจให้แก่ประชาชนในการกำหนดนโยบายสาธารณะ และแก้ไขปัญหาโดยตนเองมากขึ้นหรือการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารปกครองโดยตรงมากขึ้น ซึ่งตั้งอยู่บนสมมติฐานว่าประชาชนเป็นพลเมืองที่มีจิตสำนึกและความกระตือรือร้นทางการเมือง (Civic Citizen)

ดังนั้น แนวความคิดของนักวิชาการหลายท่านเกี่ยวกับประชาธิปไตยแนวทางใหม่ มองว่าการเมืองไม่ได้ถูกจำกัดไว้เฉพาะในรูปแบบการปกครองอย่างเป็นทางการ ซึ่งมีผู้แทนปวงชนและสถาบันทางการเมืองเท่านั้น แต่ต้องคืนอำนาจการบริหารปกครองให้แก่ประชาชนและให้ปัจเจกบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนทางการเมืองอย่างถูกต้องชอบธรรม และตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของตนเอง รวมทั้งยอมรับถึงผลกระทบอันอาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจดังกล่าวร่วมกัน หรือนักวิชาการบางท่าน เช่น Przeworski; Stokes and Manin (1999) มองว่า สังคมโลกกำลังเข้าสู่ยุคคลื่นลูกที่สามของระบอบประชาธิปไตย หรือระบบการบริหารปกครองในลักษณะที่ไม่อิงกับความเป็นสถาบัน และเกิดความต้องการในการปรับเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างการปกครองในปัจจุบันให้สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าว ดังที่ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2545 : 25) ได้แสดงเปรียบเทียบแนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ ตามกระแสแนวคิดหลักสองขั้ว (Mainstreams) เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ และประชาธิปไตยแนวทางใหม่ ในรูปของตารางไว้ดังนี้

	การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)		ประชาธิปไตยในแนวทางใหม่ (New Democracy)
วัตถุประสงค์	การปรับให้เข้าสู่ระบบตลาด (Marketization)	การปรับเปลี่ยนการทำงานให้มี ความทันสมัย (Managerializaion)	การทำให้มีความเป็นประชาธิปไตย (Democratization) และหลักนิติธรรม (Rule of Law)
ค่านิยม	การแข่งขันและประสิทธิภาพ	ผลสัมฤทธิ์ คุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่าเงิน	สิทธิและเสรีภาพ ความเสมอภาคและเที่ยงธรรม ความถูกต้องและยุติธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ
องค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้อง	เศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ	การบริหารจัดการสมัยใหม่ การบริหารแบบมุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ (การบริหารโดยยึด วัตถุประสงค์) การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพโดยรวม	รัฐศาสตร์ ชุมชนนิยม (Communitarianism) ประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือ (Deliberative democracy) ประชาธิปไตยทางตรง (Direct democracy)
	เศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่ (New institutional economics) ทฤษฎีตัวการและตัวแทน (Principal-agent theory) เศรษฐศาสตร์ต้นทุน-ธุรกรรม (Transaction-cost economics)		กฎหมายมหาชน
กลยุทธ์และ เครื่องมือของ การปฏิรูป	การลดขนาดกำลังคน (Reduction in force) และการตัดทอน งบประมาณ (Cutbacks)	การให้อิสระและความคล่องตัว ทางการบริหาร (Managerial flexibility waivers)	การกระจายอำนาจ
	การแปรสภาพหน่วยงานราชการ ให้เป็นรัฐวิสาหกิจ (Corporatization)	การแยกส่วนหน่วยงาน (Decoupling) และการจัดตั้ง องค์การบริหารงานแบบพิเศษ (Agencification)	การมีส่วนร่วมของประชาชน
	การแปรสภาพกิจการของรัฐให้ เป็นของเอกชน (Privatization)	การจัดทำสัญญาข้อตกลงว่าด้วย ผลงาน (Performance agreements)	ประชาพิจารณ์ (Public hearing) ประชาหารือ (Public Consultation) ประชามติ (Referendum)
	การทดสอบตลาด (Market testing)	การเทียบเคียงผลการดำเนินงาน (Benchmarking)	การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทาง ราชการ (Sunshine law)
	การคัดค้านเพื่อเปิดให้มีการ แข่งขัน (Contestability)	การวัดผลการดำเนินงาน (Performance measurement)	
	การจ้างเหมาบริการ (Contracting out)	มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer service standards)	
	การลดการควบคุม (Deregulation)	ระบอบงบประมาณแบบมุ่งเน้น ผลงาน	
	การทำให้ถูกต้องตามกฎหมาย (Legalization)	การตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Performance audit)	

### แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในช่วงศตวรรษที่ 21 ได้ก่อให้เกิดความเคลื่อนไหวปรับปรุงระบบบริหารราชการแผ่นดินในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ก่อให้เกิดแรงผลักดันในเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทของภาครัฐ ภายใต้กรอบแนวคิดระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และระบบทุนนิยมแบบเสรี อันประกอบด้วย การส่งเสริมพัฒนาเป็นรัฐบาล หรือภาคราชการที่มีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การเปิดให้ระบบตลาดเป็นกลไกที่มีบทบาทในการดำเนินการทางเศรษฐกิจและสังคมเข้ามามีบทบาทในกระบวนการนโยบายสาธารณะ และการแก้ไขปัญหาของสังคมการเมืองเพิ่มขึ้น โดยมีจุดเน้นที่การสร้างสมดุลระหว่างกลุ่มพลัง 3 ขั้ว ได้แก่ พลังอำนาจภาครัฐ พลังของกลไกตลาด และพลังจากประชาสังคม การปรับปรุงระบบบริหารราชการแผ่นดินจึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับกรอบแนวคิดการส่งเสริมให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมผ่านระบบตลาด ความเคลื่อนไหวและการพัฒนากระบวนการประชาสังคม ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีรายละเอียดดังนี้

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นกรอบแนวคิดที่สถาบันทางเศรษฐกิจและการเงินระดับโลก อาทิ ธนาคารโลก (World Bank) กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF:International of Money Fund) องค์การการค้าระหว่างประเทศ (WTO :World Trade Organization) ธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย (ADB: Asian Development Bank) รวมถึงโครงการพัฒนาขององค์การสหประชาชาติ UNDP:United Nations Development Programme ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นอย่างมาก มีการรณรงค์ให้มีการพัฒนาเสริมสร้างขึ้นในประเทศต่าง ๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งองค์การดังกล่าวได้ให้คำนิยามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้ ดังนี้

ธนาคารโลก ให้คำนิยามว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นลักษณะของอำนาจที่ถูกใช้ในการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นการดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะ (Public Policy) อย่างเปิดเผย โปร่งใส คาดเคาได้ และเห็นแจ้ง การมีระบบราชการที่สำคัญในจิตวิญญาณแห่งอาชีพ การมีรัฐบาลที่เป็นฝ่ายบริหารที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกระทำของตนเอง (Accountability) การมีประชาสังคม (Civil Society) ที่เข้มแข็งและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสาธารณะ ซึ่งทั้งหมดนี้เฝ้าต่อการปกครองโดยหลักนิติธรรม (Rule of Law)

UNDP นิยามว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ การแบ่งปันและการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อปัญหาของส่วนรวม การจัดการที่ดีจะมีลักษณะของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรม การใช้อำนาจที่มีผลบังคับใช้ทางการเมือง เศรษฐกิจและการบริหารงานในการจัดการกิจการต่าง ๆ ของประเทศในทุกระดับ โดยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนี้จะเป็นแนวคิดกลาง ๆ ที่ประกอบด้วยความซับซ้อนของกลไก กระบวนการความสัมพันธ์และ

สถาบันต่าง ๆ ที่มาเกี่ยวข้องกับการก่อสร้างและแสดงออกในผลประโยชน์ และการใช้สิทธิและข้อผูกพันที่มีหลากหลายของประชาชนและกลุ่มต่าง ๆ

จากความเคลื่อนไหวตื่นตัวและการยอมรับในหลักการและเหตุผลของแนวความคิดดังกล่าว ได้มีผลทำให้ประเทศต่าง ๆ มีความเคลื่อนไหวในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดิน และส่งผลทำให้ภาครัฐเกือบทุกประเทศจะต้องจัดให้มีการปรับปรุงการดำเนินงานตามกรอบแนวทางของการจัดการปกครอง เพื่อให้การใช้อำนาจจัดการทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ของประเทศเกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะต้องมีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งหมายถึงมีการใช้อำนาจในการจัดการทรัพยากรของประเทศในทุก ๆ ระดับอย่างมีความรับผิดชอบ มีส่วนร่วมจากผู้ที่มิพ้นระเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) มีประสิทธิผลและมีความเที่ยงธรรม ภายใต้หลักนิติธรรมที่เน้นการปกครองอย่างเสมอภาคโดยกฎหมาย

สำหรับประเทศไทยก็ได้นำแนวคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ และการพัฒนาระบบราชการไทย ดังมีรายละเอียดดังนี้

#### แนวคิดการพัฒนาระบบราชการไทย

นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2538 เป็นต้นมา ภาคราชการไทยมีความตื่นตัวกับกระแสของการปฏิรูประบบราชการ โดยมีเป้าหมายว่าจะทำให้ได้ภายในเวลา 10 ปี การพัฒนาระบบราชการไทยที่ผ่านมาตามความเห็นของสุพรรณิ ไพรัชเวทย์ (2546) ยังไม่ถึงว่าเป็นการปฏิรูประบบราชการอย่างเต็มรูปแบบ เป็นเพียงการปรับโครงสร้างของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังคงมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การลดขนาดกำลังคน โดยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มากขึ้น โดยสุพรรณิ ไพรัชเวทย์ (2546) ได้ลำดับเหตุการณ์การพัฒนาระบบราชการไทย ดังนี้

พ.ศ.	การพัฒนาระบบราชการไทย
2538	มีการวางระบบที่จะวัดผล ติดตามผล และประเมินผลการทำงานในหน่วยงานราชการต่าง ๆ เช่น กรมการปกครอง กรมการส่งเสริมการเกษตร กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สำนักงานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เป็นต้น
2538-2539	มีโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ มีการ re-engineering ในระบบราชการ
2540	ภาคราชการเริ่มต้นตัวกับการปรับเปลี่ยนส่วนต่าง ๆ ของราชการให้ดีขึ้น เช่น ความรวดเร็วในการบริการประชาชน
2541	คิดระบบรับรองมาตรฐานในการทำงาน PSO (Thailand International PSO) และให้การรับรองในระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการให้บริการ การบริหารจัดการ และมาตรฐานสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน

- 2542 มีการนำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ มีการวัดผลการทำงานของราชการ 3 ระดับ คือ ระดับกลุ่มกระทรวง ระดับกระทรวง ระดับกรม และมีการนำ Balanced Scorecard มาใช้ในระบบราชการ
- 2543-2545 วางระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ในทุกกรมของกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งปัจจุบันมีส่วนราชการทั้งหมด 48 กรมที่ได้วางระบบนี้เรียบร้อยแล้ว
- 2545-2546 มีกฎหมายเกิดขึ้น 2 ฉบับ คือ
- 1) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน มีการแก้ไขเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการ มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน พิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นหน่วยงานเทียบเท่ากรม เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาระบบราชการไทยด้วยการยกระดับขีดความสามารถให้อยู่ในระดับสูงเท่าเทียมระดับสากล และตามด้วยการออกพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
  - 2) พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ให้ทำแต่ภารกิจที่จำเป็น มีการกำหนดกระทรวง ทบวง กรมใหม่ ปัจจุบันมี 20 กระทรวง

ในปี 2546 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) โดยกำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

### แนวคิดการศึกษาการทำงานและปรับปรุงวิธีการทำงาน

การศึกษาการทำงานเป็นเทคนิคที่ใช้ในการเพิ่มผลผลิต โดยการพัฒนาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งจะต้องอาศัยหลักการและแนวคิดต่าง ๆ ด้านการเพิ่มผลผลิตมาใช้ประกอบในกิจกรรมการพัฒนาวิธีการทำงาน วันชัย ริจิรวนิช (2545 : 41) กล่าวว่า “การเข้าใจลักษณะงานตามความสำคัญของงานหรือตามประเภทของงานที่เปรียบเทียบลักษณะการทำงานเชิงต่าง ๆ จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการศึกษา ทำให้ผู้ศึกษาการทำงานสามารถเข้าใจปัญหาของงานได้ชัดเจนและถูกต้อง ประกอบกับแนวคิดต่าง ๆ ด้านการเพิ่มผลผลิตจะเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมการปรับปรุงการทำงานโดยการศึกษาการทำงานได้ ขณะเดียวกันกิจกรรมการพัฒนาระบบงานซึ่งเป็นส่วนของกิจกรรมกลุ่มต่าง ๆ ก็จะต้องอาศัยเทคนิคการศึกษาการทำงานเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงระบบงาน กิจกรรมการพัฒนาระบบงานเหล่านั้นประกอบด้วย การพัฒนาองค์การ การพัฒนาระบบการผลิต และการพัฒนาระบบการจัดการ ตั้งแต่การวางระบบแผนงาน การจัดองค์กร การประสานงาน การอำนวยความสะดวก การควบคุมงาน เป็นต้น ซึ่งจะพบว่าการศึกษาการทำงานมีบทบาทอย่างมากในการใช้เป็นเทคนิคประกอบกิจกรรมการพัฒนาระบบงานดังกล่าว”

#### การศึกษาการทำงานคืออะไร

วิจิตร ตันตสุทธี และคณะ (2539 : 24) กล่าวว่า “การศึกษาการทำงาน (Work study) เป็นคำที่ใช้แทนถึงวิธีการต่าง ๆ จากการศึกษาวิธีการทำงาน (Method study) และการวัดผลงาน (Work measurement) ซึ่งใช้ในการศึกษาอย่างมีระเบียบถึงการทำงานของคน และพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพและเศรษฐกิจภาวะของการทำงานเพื่อการปรับปรุงการทำงานนั้น ๆ ให้ดีขึ้น”

วันชัย ริจิรวนิช (2545 : 1-3) กล่าวว่า “การศึกษาการทำงาน (Work study) คือ การศึกษาวิธี (Method study) และการวัดผลงาน (Work measurement) ซึ่งใช้ในการศึกษากระบวนการทำงานและองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนามาตรฐานของการทำงานและเวลาทำงาน รวมไปถึงการใช้เครื่องมือในการพัฒนาส่งเสริมแรงจูงใจบุคลากรนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต”

“การศึกษาการทำงาน” เป็นวิชาการที่พัฒนาต่อเนื่องมาจากวิชาการศึกษาเคลื่อนที่และการศึกษาเวลา ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นต้นกำเนิดของหลักวิชาการตามแนวคิดและหลักการของปรมาจารย์สองท่าน คือ Federick W. Taylor และ Frank B. Gilbreth โดยมีการยอมรับว่าท่าน Taylor เป็นบิดาแห่งการศึกษาเวลา ในขณะที่ท่าน Gilbreth เป็นบิดาแห่งการศึกษาการเคลื่อนที่ แต่ผลงานของท่าน Gilbreth ส่วนใหญ่จะมีภรรยาของท่านชื่อ Lillian M. Gilbreth เป็นผู้ร่วมงานในการศึกษาวิจัยด้านการศึกษาการเคลื่อนที่ของร่างกายเพื่อการทำงานที่ดีขึ้น ความเมื่อยล้าเหนื่อยลง ความเครียดในการทำงานลดลง รวมทั้งงานการศึกษาด้านจิตวิทยาการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือการศึกษาเกี่ยวกับการทำงานของคนพิการ ผลงานของท่าน Gilbreth จึงรับรู้ในนามของ Gilbreths

ต่อมาขอบข่ายของการศึกษาการเคลื่อนที่และการศึกษาเวลาได้ขยายเพิ่มขึ้น โดยเดิมที่การศึกษาการเคลื่อนที่ จะพิจารณาเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการทำงานของร่างกาย ประกอบรวมกับการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานของคนงาน โดยเฉพาะ ต่อมาเมื่อมีการใช้เครื่องจักร เครื่องมือและอุปกรณ์เข้ามาเกี่ยวข้องกับการผลิต ขอบข่ายของการศึกษาจึงกว้างขึ้นมากกลายเป็น “การศึกษาวิธี (Method study)” ซึ่งจะครอบคลุมกิจกรรมของการศึกษาการเคลื่อนที่ โดยจะเป็นการศึกษาวิธีการทำงานที่มีอยู่เดิมและใช้หลักการปรับปรุงงาน พัฒนาวิธีการทำงานใหม่ที่ดีกว่าเดิม ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ความสูญเสียน้อยลง และต้นทุนการผลิตต่ำลง ในส่วนของการศึกษาเวลา เนื่องจากเป็นกระบวนการวัดเวลาเพื่อกำหนดเวลามาตรฐานและเก็บข้อมูลเวลาทำงาน ใช้เป็นการวัดผลงานส่วนหนึ่ง การวัดผลงานสามารถทำได้ด้วยกระบวนการอื่น ๆ อีกนอกเหนือจากการศึกษาเวลาโดยการใช้นาฬิกาจับวัดเวลา จึงพัฒนาเป็นวิชา “การวัดผลงาน (Work measurement)” ซึ่งจะครอบคลุมกิจกรรมของการศึกษาเวลา การสุ่มงาน การใช้เวลามาตรฐานพรีดิเทอร์มิน และการใช้ข้อมูลมาตรฐานเวลาที่วิจัยเป็นฐานข้อมูลประกอบการใช้งานการวัดผลงาน

การศึกษาการเคลื่อนที่ในระยะแรก ได้รับการพัฒนาขึ้น โดยท่าน Gilbreth เพื่อปรับปรุงการเคลื่อนที่ในการทำงาน ซึ่งเป็นผลงานที่แม้ว่าจะเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกันกับการพัฒนา

กล่าวโดยสรุป การศึกษาการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มผลผลิต องค์การต่างๆ จึงนิยมนำวิธีการศึกษาการทำงานนี้มาช่วยในการเพิ่มผลผลิตจากทรัพยากรที่มีอยู่เดิมด้วยค่าใช้จ่ายการลงทุนที่น้อยลง ซึ่งในอดีตการศึกษาการทำงานนี้เป็นที่รู้จักกันในนามของ **การศึกษาการเคลื่อนที่และเวลา (Motion and Time study)** แต่เนื่องจากผลจากการใช้งานอย่างแพร่หลายและมีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาการดำเนินงานของกิจการต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง จึงมีผู้นิยามนามนี้ใหม่ว่า **การศึกษาการทำงาน (Work study)** แทน (นายิกา เดิดขุนทด, 2540 : 37)

### **ขั้นตอนการศึกษาการทำงาน**

ขั้นตอนการศึกษาการทำงาน มีดังนี้

1. การเลือกงาน เป็นขั้นตอนแรกของการศึกษาการทำงาน ซึ่งเป็นวิธีการรู้จักเลือกงานที่จะดำเนินการศึกษาที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นเร่งด่วนก่อน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการเสียเวลาในการศึกษาการทำงานซึ่งอาจจะไม่ก่อเกิดผลดีต่อองค์กร
2. การบันทึกงาน หรือการเก็บข้อมูลการทำงานเพื่อใช้ในการวิเคราะห์หาความบกพร่องและสาเหตุของความบกพร่อง ซึ่งจะช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจปัญหาและสาเหตุของปัญหาได้ง่าย ทำให้การวิเคราะห์ปัญหาตรงประเด็นและง่ายต่อการเข้าถึงปัญหาที่แท้จริงของงาน ช่วยให้สามารถพัฒนา

วิธีการทำงานที่ดีกว่า และกำหนดมาตรฐานของงานเพื่อให้ประโยชน์ต่อไป การบันทึกงานจึงเป็นขั้นตอนพื้นฐานที่ขาดไม่ได้

3. การวิเคราะห์งาน เป็นขั้นตอนที่ช่วยให้เข้าใจปัญหาและเกิดแนวคิดในการแก้ไขปัญหา เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์งาน คือ เทคนิคการตั้งคำถาม เทคนิคการแบ่งแยกความสำคัญของปัญหา และเทคนิคการแบ่งแยกประเภทของงาน

4. การปรับปรุงงาน ขั้นตอนนี้เป็นปรับปรุงงาน โดยอาศัยหลักการงานให้ง่ายขึ้น ซึ่งหลักการนี้ สุรัสวดี ราชกุลชัย (2546 : 96) กล่าวว่า มีผู้พัฒนาหลักการนี้มาตั้งแต่ ค.ศ.1930 หรือ พ.ศ.2473 โดยวิศวกร Allen Mogenson ซึ่งต้องการหาวิธีพัฒนาระบบการผลิตให้มีผลผลิตเพิ่มขึ้น ด้วยการนำเทคนิคการกำหนดมาตรฐานเวลา (Time Standrad) มาใช้เป็นเทคนิคแรก ต่อมาได้ปรับปรุงอีกหลาย ๆ วิธี จนประสบความสำเร็จ สามารถนำวิธีปรับปรุงงานมาพัฒนาระบบให้เกิดผลผลิตสูงขึ้นและต้นทุนลดลง

ความหมายง่าย ๆ ของการปรับปรุงงาน คือ การเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานและงานปัจจุบันให้ทำงานง่าย ประหยัด รวดเร็ว และปลอดภัย หรือ “เป็นวิธีการที่มีระเบียบแบบแผนในการแก้ปัญหาและลดต้นทุนโดยอาศัยการวิเคราะห์อย่างมีระบบและใช้สามัญสำนึกเป็นส่วนมาก เพื่อให้ได้ความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่าง งาน-คน-อุปกรณ์-เวลา และความพยายามเท่าที่มีอยู่ ณ ขณะนั้น” จะเห็นจากคำจำกัดความว่า วัตถุประสงค์สำคัญของการทำงานให้ง่ายขึ้นหรือการปรับปรุงงาน คือ การลดความสูญเสีย ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานนั่นเอง สำหรับประโยชน์ของการทำงานให้ง่ายขึ้น มีประโยชน์ที่สำคัญคือ เป็นการขจัดงานล่าช้า ช่วยลดหรือตัดทอนขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนหรืออืดอาดลงได้ ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานกระชับ เป็นระบบ รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการแบ่งงานได้อย่างเหมาะสม ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งความสนใจงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ซึ่งเทคนิคการปรับปรุงวิธีการทำงานมีหลายรูปแบบ แต่รูปแบบที่องค์การอุตสาหกรรมในประเทศไทยส่วนใหญ่นำมาใช้ในการปรับปรุงวิธีการทำงาน คือ เทคนิค “ECRS” ซึ่งเป็นเทคนิคและแนวคิดทางวิศวกรรม เพื่อทำการวิเคราะห์หาทางกำจัดความสูญเปล่าของงานที่ไม่จำเป็นออกจากกระบวนการทำงาน ดังที่ โกลด์ ดิสิลธรรม (2544 : 128-131) ได้กล่าวถึงหลักการ “ECRS” ที่นำมาใช้ในการปรับปรุงวิธีการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) การขจัดออก (Elimination) การขจัดงานหรือขั้นตอนที่ทำให้เกิดความสูญเปล่า
- 2) การรวมเข้าด้วยกัน (Combine) รวมขั้นตอนที่เกี่ยวข้องหรือที่ปฏิบัติคล้ายกัน รวมเป็นขั้นตอนเดียวกัน
- 3) การจัดลำดับใหม่ (Rearrange) นำข้อมูลการวิเคราะห์มาจัดลำดับขั้นตอนระบบงานใหม่
- 4) การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) ทำให้ขั้นตอนและการทำงานที่สะดวกขึ้น รวมทั้งการกำหนดแหล่งที่มาของความสูญเสีย

ดังนั้น การปรับปรุงงานจึงเป็นขั้นตอนที่มาซึ่งวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งจะอาศัยเทคนิคการ ถด-ละ-รวบงาน เพื่อปรับปรุงงานให้มีขั้นตอนที่มีความซับซ้อนยุ่งยากน้อยลง ลดงานที่ไม่จำเป็นและตัดลดความสูญเสียต่าง ๆ จากการกำหนดรู้ส่วนงานที่เรียกว่า “เวลาไว้ประสิทธิภาพ” และ “เวลาส่วนเกิน”

5. การเปรียบเทียบประเมินผลการปรับปรุงงาน การปรับปรุงงานจะเป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลงาน โดยมีเกณฑ์วัดผลงานซึ่งอาจจะเป็น เวลาทำงาน ระยะทางที่ต้องเดินทาง จำนวนขั้นตอนที่ทำ ผลผลิตที่ได้ อัตราผลิตภาพ (Productivity Index) เป็นต้น โดยทั่วไปจะต้องทำการวัดผลงานของวิธีการทำงานแบบเดิมก่อน แล้วนำมาเปรียบเทียบกับผลงานของวิธีการทำงานแบบใหม่ว่าจะส่งผลให้ได้ผลงานดีกว่าการทำงานด้วยวิธีการทำงานแบบเดิมในปริมาณ จำนวนอัตราส่วนหรือเปอร์เซ็นต์เท่าไร

6. การประยุกต์ใช้การศึกษาการทำงาน เป็นขั้นตอนที่เป็นกิจกรรมการกำหนดมาตรฐานขั้นตอนวิธีการทำงาน เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร และถือเป็นเกณฑ์ปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงานและระบบงาน ใช้เป็นข้อมูลเพื่อกำหนดแผนงานและเป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงาน

#### ประโยชน์ของการศึกษาการทำงาน

การศึกษาการทำงาน เป็นเครื่องมือหลักของการเพิ่มผลผลิตทั้งในอุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมบริการ และองค์กรต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น สูงขึ้น โดยเน้นหลักการ “ทำงานน้อยได้งานมาก” และมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบงานหรือวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมทั้งเพื่อวัดผลงาน ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาการทำงานในส่วนของการศึกษาวิธีการทำงาน ประกอบด้วย

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการผลิตและวิธีการทำงาน
2. เพื่อเพิ่มความสะดวกและง่ายต่อการทำงาน รวมทั้งลดความเมื่อยล้าในการทำงาน
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้วัสดุ แรงงาน เครื่องจักร ที่ดิน เงินทุน พลังงาน และสารสนเทศ
4. เพื่อปรับปรุงสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน
5. เพื่อกำหนดหาวิธีการเคลื่อนย้ายวัสดุในกระบวนการผลิตให้เหมาะสมและต้นทุนต่ำ
6. เพื่อกำหนดมาตรฐานวิธีการทำงานที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร และในส่วนของการทำงาน ประกอบด้วย
  - 6.1 เพื่อกำหนดเวลามาตรฐานของการทำงาน
  - 6.2 เพื่อวัดผลงานเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการทำงานของแต่ละวิธี
  - 6.3 เพื่อการจัดสมดุลในสายงานผลิต

- 6.4 เพื่อกำหนดจำนวนบุคคลให้เหมาะสมกับเครื่องจักร
- 6.5 เพื่อกำหนดเวลาส่งมอบผลผลิตให้ลูกค้า
- 6.6 เพื่อควบคุมต้นทุนการผลิตและใช้ในการกำหนดต้นทุนมาตรฐาน
- 6.7 เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดแผนงานจ่ายเงินใจ

### หลักการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

หลักการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548) มีอยู่ 3 ประการคือ

1. ประโยชน์สุขของประชาชนหรือผู้รับบริการ
2. การลดความสูญเสียในการทำงาน
3. การไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน

ซึ่งโดยหลักการทั้งสามประการดังกล่าวเป็นเรื่องที่ต้องการให้มีการพัฒนากระบวนการโดยมุ่งหวังให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้ประโยชน์สุขเพิ่มมากขึ้น และกระบวนการมีการพัฒนาปรับปรุงโดยมีการลดความสูญเสียในการทำงาน รวมถึงการพัฒนากระบวนการนั้นต้องไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติงานด้วย ดังนั้น การทำงานโดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการไม่ได้หมายถึงให้เร่งการทำงาน แต่หมายถึงการที่ต้องมีการลดความสูญเสียในการทำงานลงให้เหลือแต่เนื้องานจริง ๆ

สำหรับสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 ที่ให้ส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30-50 จากที่กำหนดไว้เดิม ทั้งนี้การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการนั้นไม่ใช่เป็นการเร่งการทำงานให้เร็วขึ้น หรือเป็นการผลักภาระงานบางอย่างให้กับผู้รับบริการเป็นผู้รับภาระแทน แต่เป็นการดำเนินการเพื่อให้สำนักวิทยบริการทำการปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นเพื่อมุ่งสู่บริการที่เป็นเลิศ กระบวนการหนึ่งที่สำนักวิทยบริการได้พิจารณาคัดเลือกให้เป็นกระบวนการหลักที่จำเป็นต้องดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในปีงบประมาณ 2549 คือ กระบวนการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เนื่องจากพิจารณาแล้วเห็นว่า ลักษณะของกระบวนการดังกล่าว เป็นกระบวนการที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นงานที่สามารถควบคุมเวลาการปฏิบัติงานได้ คือ มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นกระบวนการสนับสนุนที่สร้างคุณค่าให้กับมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นอย่างยิ่ง

## แนวคิดบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ

### ความหมาย

Document delivery service หรือเรียกย่อว่า DDS (Montgomery, 1990) ในต่างประเทศมีมานานแล้ว จากหลักฐานที่ปรากฏมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

Prytherch (1995) ให้ความหมายว่า Document delivery service คือ บริการแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างห้องสมุด และจัดหาทรัพยากรจากตัวแทนเชิงพาณิชย์ให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการจัดหาและจัดส่งเอกสาร โดยการจับหน้านั้นอาจอยู่ในรูปของการยืม การสำเนา การส่งแฟ้มข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจมีค่าใช้จ่ายหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละสถาบันหรือตัวแทนผู้ให้บริการ

Young (1983) กล่าวว่า Document delivery service มีหลายความหมาย กล่าวคือ ความหมายแรก ในระบบสืบค้นสารสนเทศ หมายถึง การจัดหาเอกสารทั้งที่เป็นสิ่งตีพิมพ์หรือไม่ใช่สิ่งตีพิมพ์ ทั้งที่มีลักษณะเป็นรูปเล่มหรือไม่โครฟอร์ม ตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่ส่งคำขอ (Request) มาให้จัดหาให้ ซึ่งอาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายหรือไม่เก็บก็ได้ ความหมายที่สอง หมายถึง การจัดส่งเอกสารจากคอลเล็กชันของห้องสมุดให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ หรือผู้ใช้บริการตามคำร้องขอ

สีปาน ทรัพย์ทอง (2543 : 19) เรียกบริการนี้ว่า “บริการนำส่งเอกสาร” และได้ให้ความหมายว่า บริการนำส่งเอกสาร หมายถึง การจัดหาเอกสารที่ผู้ใช้งานต้องการทั้งเอกสารที่พิมพ์เผยแพร่แล้วและที่ยังมิได้พิมพ์เผยแพร่ และจัดส่งให้ผู้ใช้โดยเอกสารอาจอยู่ในรูปกระดาษ หรือวัสดุย่อส่วน หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยคิดค่าบริการ

สำหรับความหมายของ “บริการขนส่งเอกสาร” ตามนิยามของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะตามขอบเขตการให้บริการ หมายถึง บริการจัดส่งเอกสารวิชาการที่มีบริการภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้กับสมาชิกสายวิชาการและสนับสนุนวิชาการของสถาบันและนักศึกษาบัณฑิตศึกษา โดยไม่คิดค่าบริการใด ๆ ซึ่งเอกสารวิชาการดังกล่าวได้แก่ หนังสือทั่วไป สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ งานวิจัย รายงาน สิ่งพิมพ์ภาคเหนือ ซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์ที่สมาชิกมีสิทธิ์ในการยืมอยู่แล้ว ห้องสมุดเพียงเพิ่มความสะดวกในการยืม-คืนเอกสารวิชาการให้กับสมาชิก โดยที่สมาชิกไม่ต้องมาที่ห้องสมุดที่ตนต้องการเอกสารนั้น แต่สามารถรอรับเอกสารที่ต้องการยืม-คืนที่ห้องสมุดที่ใกล้หรือสะดวกกับตนมากที่สุด (สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดิ์, 2546-2547 : 27-28)

ในขณะที่สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรียกบริการนี้ว่า “บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ” และได้ให้ความหมายว่า หมายถึง การให้บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ใช้ส่งคำร้องขอยืม และการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทจากจุดบริการ (คู่มือแนวปฏิบัติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2549 : 1)

### **รูปแบบการจัดบริการ**

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า การบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศมี 2 ลักษณะ คือบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศในลักษณะที่เป็นรูปเล่มฉบับจริง และในลักษณะการสำเนาเอกสารหรือส่งไฟล์ข้อมูล (Transfer) ให้กับผู้ใช้บริการ ดังมีรายละเอียดดังนี้

#### **ก. บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศในต่างประเทศ**

ความเป็นมาของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศในต่างประเทศเริ่มจาก ในปี ค.ศ.1860 Ruseell and Waddell ได้ร่วมกันก่อตั้งบริษัท Pony Express เพื่อบริการนำส่งเอกสารให้กับรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ระหว่างเมืองเซนต์โจเซฟ รัฐมิสซูรีกับเมืองซาคราเมนโต รัฐแคลิฟอร์เนีย ระยะทางประมาณ 2,000 ไมล์ โดยบริษัทรับประกันว่าสามารถจัดส่งได้ภายใน 10 วัน เพราะได้มีการกำหนดให้ผลัดเปลี่ยนม้าเร็วทุก 75 ไมล์ โดยไม่มีการหยุดพักไม่ว่าฝนตกหรือแดดออก ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้ใช้เวลาจัดส่งเอกสารน้อยกว่าบริษัทคู่แข่งคือ บริษัท Overland Mail ถึงเท่าตัว

ต่อมาได้มีการนำบริการดังกล่าว ไปใช้ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับงานห้องสมุด ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ 1) ใช้ในงานบริการสารสนเทศ กล่าวคือ ใช้ในการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ตามข้อมูลบรรณานุกรมที่ได้รับจากการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดี-รอม และฐานข้อมูลออนไลน์ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) ใช้ในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นแนวโน้มในการให้บริการนำส่งเอกสารลักษณะใหม่เพื่อแก้ปัญหาทางประมาณและการจัดการของห้องสมุด (สีปาน ทรัพย์ทอง, 2543 : 18-28)

#### **ข. บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศในประเทศไทย**

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในประเทศ พบว่า ในประเทศไทย มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งที่จัดให้มีบริการดังกล่าว ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และสำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพียง 4 แห่งเท่านั้นที่มีปรัชญาการบริการที่คล้ายคลึงกัน คือ ให้บริการยืม-คืนหนังสือฉบับจริงถึงตัวบุคคลผู้ขอรับบริการ แต่มีแนวทางการดำเนินงานที่แตกต่างกัน อันได้แก่ บริการขนส่งเอกสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริการสารสนเทศทางไกล ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม บริการนำส่งเอกสารของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีรูปแบบการบริการที่คล้ายคลึงกันแต่แตกต่างกันที่แนวปฏิบัติ สามารถนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบประเมินผลการบริการดังกล่าวได้ ดังมีรายละเอียดดังนี้

## 1. บริการขนส่งเอกสาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2546-2547 : 27-34) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพการจัดบริการขนส่งเอกสารว่า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เริ่มจัดให้มีบริการนี้มาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2538 โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ กลุ่มเป้าหมาย ทรัพยากรสารสนเทศ และแนวทางปฏิบัติไว้เป็นกรอบเพื่อการดำเนินงานมาตั้งแต่เริ่มแรก ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีการปรับเนื้อหาสาระในแต่ละเรื่องตามความเหมาะสมกับงานและสภาพความเป็นจริงในเชิงปฏิบัติ ทำให้ภาพของการให้บริการในปัจจุบันชัดเจนมากขึ้น ซึ่งบริการขนส่งเอกสารของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีรูปแบบการจัดบริการ ดังนี้

### วัตถุประสงค์ของบริการ

ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า ทั้งที่จัดหาโดยหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่ไม่มีเวลา ไม่ทราบสถานที่ตั้งของห้องสมุด หรือไม่ต้องการเสียเวลาเดินทางมายังห้องสมุดที่มีเอกสารที่ต้องการ ซึ่งบางครั้งต้องประสบปัญหาที่จอดรถ นอกจากนี้ยังสนับสนุนนโยบายของมหาวิทยาลัยในการจัดการใช้รถในเขตที่มีการเรียนการสอน (Academic Zone) อีกด้วย

### ผู้รับผิดชอบ

ในระยะแรกที่ยังจัดให้มีบริการ สำนักหอสมุด ได้กำหนดผู้รับผิดชอบงานคือ ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศกลาง และงานบริหารและธุรการ ทำหน้าที่ประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศกลาง ทำหน้าที่รับ-ส่งคำขอรับบริการ การหาเอกสารบนชั้น นำเอกสารยืม-คืนผ่านงานบริการผู้อ่านเพื่อบันทึกหลักฐานการยืม-คืน จากนั้นจึงนำมาเตรียมบรรจุซอง หรือถุงเอกสารและส่งให้เจ้าหน้าที่จากงานบริหารและธุรการเป็นผู้นำส่งไปยังห้องสมุดคณะ/ศูนย์/สถาบัน/สำนัก ซึ่งปกติได้ดำเนินการส่งเอกสารอื่นระหว่างหน่วยงานอยู่แล้ว

การกำหนดผู้รับผิดชอบดังกล่าวข้างต้นมีปัญหาอยู่บ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการยืม-คืนเอกสาร ซึ่งระยะแรกของการให้บริการเป็นระยะที่ห้องสมุดยังใช้ระบบยืม-คืนคู่มือ คือ มีการยืมด้วยระบบมือซึ่งเป็นระบบเก่า และระบบยืม-คืนอัตโนมัติ ส่วนเวลาในการรับคืนนั้นบางครั้งก็ผิดไปจากความเป็นจริงเนื่องจากระบบขนส่งที่รับและส่งข้ามวันสำหรับคณะที่ไม่อยู่ในสายการเดินรถขนส่ง ทำให้ผู้รับบริการมีค่าปรับเกินกำหนดส่ง และผู้รับผิดชอบก็ไม่มีสิทธิ์แก้ไขหรือยกเว้นค่าปรับในระบบได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับงานบริการผู้อ่าน จึงเป็นการไม่สะดวกทั้งผู้ให้และผู้รับบริการในขณะนั้น

จนกระทั่งต้นปี พ.ศ. 2541 สำนักหอสมุดได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการรับผิดชอบให้งานบริการผู้อ่านเป็นผู้รับผิดชอบแทนงานบริการสารสนเทศ ด้วยการโยกย้ายผู้รับผิดชอบเดิม ได้แก่ บรรณารักษ์ 1 คน และเจ้าหน้าที่ 1 คน ไปอยู่ในงานบริการผู้อ่าน ทำให้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นหมดไป

### กลุ่มเป้าหมาย

การจัดบริการขนส่งเอกสารของฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศกลางในระยะแรก ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย คือ อาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในระยะที่การยืม-คืนยังเป็นระบบมือ มีความยุ่งยากในการตรวจสอบ บางครั้งมีการพลาดพลั้งให้บริการแก่สมาชิกกลุ่มอื่นบ้างเป็นครั้งคราว เช่น สมาชิกที่เป็นข้าราชการสาย ค. ปัจจุบันกลุ่มเป้าหมายยังคงเป็นข้าราชการหรือพนักงานสายวิชาการ สายสนับสนุนวิชาการ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่เป็นสมาชิกและสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เท่านั้น

### ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ได้แก่ หนังสือทางวิชาการ โสตทัศนวัสดุ (เทป วีดิทัศน์ สไลด์) แต่เนื่องจากผู้รับบริการนิยมเฉพาะเอกสารสิ่งพิมพ์ ประกอบกับการขนส่งโสตทัศนวัสดุต้องระมัดระวังมากกว่า ทำให้ขอบข่ายการให้บริการจำกัดเฉพาะสิ่งพิมพ์ทางวิชาการทุกประเภทที่ยืมได้ในปริมาณตามสิทธิ์ของผู้รับบริการแต่ละประเภท เช่น สมาชิกกลุ่มอาจารย์ ข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการยืมได้ครั้งละไม่เกิน 30 เล่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ยืมได้ไม่เกิน 15 เล่มในครั้งเดียวกัน สำหรับสิ่งพิมพ์ประเภทบันเทิง เช่น นวนิยาย ไม่ได้ให้บริการผ่านช่องทางนี้

### แนวปฏิบัติ

สำนักหอสมุด ได้กำหนดแนวปฏิบัติในการบริการขนส่งเอกสาร ไว้ดังนี้

1. ผู้ขอใช้บริการตรวจสอบรายชื่อเอกสาร หรือทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ และแหล่งที่ให้บริการ
2. ผู้ขอใช้บริการกรอกแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ 2 ชุด โดยส่งห้องสมุดที่ขอใช้บริการ 1 ชุด และเก็บไว้เป็นหลักฐาน 1 ชุด
3. ห้องสมุดที่ได้รับแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ แจ้งห้องสมุดเจ้าของเอกสารโดยการแจ้งทางโทรศัพท์ก่อน หลังจากนั้นจึงส่งโทรสารหรือส่งแบบฟอร์มตัวจริงตามมาทางระบบขนส่งเอกสารของสำนักหอสมุด
4. ห้องสมุดที่ได้รับคำขอใช้บริการดำเนินการจัดเตรียมเอกสาร หรือทรัพยากรสารสนเทศ โดยให้ห้องสมุดเจ้าของเอกสารเป็นผู้ลงหลักฐานการยืมลงในบัตรกำหนดส่ง โดยเขียนชื่อผู้ยืม นามสกุล คณะ และต่อด้วยตัวอักษร DD พร้อมประทับวันกำหนดส่ง แล้วเก็บไว้เป็นหลักฐานการยืม แล้วบรรจุลงกระเป๋าขนส่งเอกสาร โดยเก็บแบบฟอร์มขอใช้บริการและบัตรกำหนดส่งไว้เป็นหลักฐาน
5. จัดส่งกระเป๋าขนส่งเอกสารไปตามระบบเมล์ของห้องสมุด ภายใน 24 ชั่วโมง โดยสำนักหอสมุดจัดรถบริการ 2 สาย คือ สายที่ 1 ออกบริการเวลา 10.00 น. เดินทางไปยังห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ แพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ สัตวแพทยศาสตร์ และสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ

สายที่ 2 ออกบริการเวลา 14.00 น. เดินทางไปยังห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ ศูนย์วิชาการ โรงเรียนสาธิต ศึกษาศาสตร์ เกษตรศาสตร์ วิจิตรศิลป์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ และสถาบันวิจัยสังคม

6. เมื่อห้องสมุดผู้ขอรับบริการได้รับเอกสารหรือทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการแล้ว ให้แจ้งผู้ขอใช้บริการมารับและประทับวันกำหนดส่ง ซึ่งตรงกับวันกำหนดส่งที่ประทับที่เอกสารลงในบัตรสมาชิกของผู้ยืม

7. เมื่อผู้ใช้บริการใช้เอกสารหรือทรัพยากรสารสนเทศเสร็จแล้วให้นำมาคืนยังห้องสมุดที่ขอรับบริการ ห้องสมุดจะต้องประทับวันที่รับคืนลงในบัตรสมาชิกห้องสมุด

8. ในกรณีที่มีค่าปรับเกินกำหนดส่ง ห้องสมุดผู้ขอรับบริการจะดำเนินการปรับผู้ยืม โดยออกใบเสร็จรับเงินในนามของห้องสมุดผู้ขอรับบริการ

### **ปัญหาและการแก้ไขปัญหา**

จากแนวปฏิบัติดังกล่าวข้างต้นมีประเด็นปัญหาหลายประการ ทั้งด้านระบบการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาอันเนื่องมาจากระบบการยืม-คืนคู่ขนาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เริ่มจัดให้มีบริการนี้ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2539 ซึ่งเป็นช่วงเดียวกันกับการเริ่มดำเนินการนำระบบยืม-คืนอัตโนมัติ INNOPAC มาใช้ในหอสมุดกลาง ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่อยู่ต่างคณะยังไม่มีทะเบียนสมาชิกอยู่ในระบบ ทำให้เกิดบริการทำบัตรสมาชิกด่วนสำหรับผู้ใช้บริการ DD ในกรณีที่ยังไม่เคยมีทะเบียนข้อมูลสมาชิกในระบบอัตโนมัติ ในขณะที่ห้องสมุดคณะยังไม่ได้ใช้ระบบยืม-คืนอัตโนมัติ และยังคงใช้บัตรระบบเก่าซึ่งเรียกว่า “บัตรกระดาษ” การให้บริการ DD ในระยะเริ่มแรกจึงไม่สัมพันธ์กับระบบอัตโนมัติ ทำให้ยุ่งยากในการตรวจสอบความถูกต้องและทราบสถานที่จัดเก็บทรัพยากรที่แท้จริง

2. ปัญหาการส่งเอกสารคืนกับค่าปรับที่แตกต่างกัน กรณีที่ทรัพยากรส่งคืนเกินกำหนดส่ง และค่าปรับของแต่ละห้องสมุดแตกต่างกัน ทำให้เกิดความสับสน นอกจากนี้การส่งเงินค่าปรับระหว่างห้องสมุดก็เป็นปัญหา เช่น แนวปฏิบัติกำหนดให้ผู้ขอใช้บริการชำระค่าปรับที่ห้องสมุดที่ขอรับบริการ ในขณะที่ห้องสมุดกลางผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้รับคืนในระบบอัตโนมัติและทำการเก็บเงินโดยไม่มีตัวเงิน เป็นต้น ปัญหานี้ได้คลี่คลายไปในราวปี พ.ศ.2543 เมื่อทุกห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ใช้ระบบยืม-คืนอัตโนมัติเช่นเดียวกัน และกำหนดค่าปรับในอัตราเดียวกัน ทำให้สามารถเก็บค่าปรับในทะเบียนสมาชิก และให้ผู้ใช้บริการไปชำระค่าปรับเองในภายหลังได้

3. ปัญหาการรับส่งค่าขอรับบริการ ในการขอใช้บริการ DD ผู้ขอใช้บริการต้องกรอกแบบคำขอใช้บริการจนส่งเอกสารที่ห้องสมุดต้นสังกัด โดยต้องกรอกแบบคำขอ 2 ชุด การส่งแบบคำขอใช้บริการจะส่งในระบบเดียวกับถุงเอกสาร ทำให้บางครั้งแบบคำขอสู่ปลายทางห้องสมุดบางแห่งใช้วิธีการส่งผ่านทางระบบงานสารบรรณ ซึ่งมีปัญหามากในการรับ-ส่ง เพื่อหลีกเลี่ยงการสูญ

หาย แต่มีข้อเสียคือล่าช้าไม่ทันการ ทำให้การส่งทรัพยากรบางครั้งไม่ทันภายในเวลาที่กำหนด ห้องสมุดบางแห่งแก้ปัญหาโดยการโทรศัพท์แจ้งล่วงหน้าแล้วจึงส่งแบบคำขอใช้บริการตามมาในภายหลัง ซึ่งบางครั้งไม่มีการส่งแบบคำขอตามมาเนื่องจากลืม ทำให้การเก็บสถิติขาดตกบกพร่อง และขาดหลักฐานการรับส่งทรัพยากรระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในปี พ.ศ.2546 สำนักหอสมุดได้นำระบบสืบค้นข้อมูลในการรับส่งคำขอใช้บริการผ่านระบบ CMUL OPAC (Requests made by OPAC users)

4. ปัญหาการส่งเอกสารอื่นมาในช่องบริการ DD ในระยะแรกของการให้บริการ มักมีเอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เอกสารของบริการ DD ปะปนมา ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาตรวจสอบ

5. ปัญหาการประกันการให้บริการภายใน 24 ชั่วโมง เนื่องจากสำนักหอสมุดได้มีนโยบายประกันคุณภาพการบริการ DD เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยภายใน 24 ชั่วโมง แต่เนื่องจากปริมาณการขอใช้บริการดังกล่าวมีมากและบางครั้งเกิดปัญหาการหาหนังสือบนชั้นไม่พบหรือไม่สามารถให้บริการตัวเล่มได้ ทำให้ไม่สามารถส่งเอกสารบางส่วนได้ทันภายใน 24 ชั่วโมงตามที่กำหนดไว้

#### สถิติการบริการขนส่งเอกสาร

จากข้อมูลสถิติบริการขนส่งเอกสาร ปีงบประมาณ 2541-2546 ที่ สุภิญญา ชีรพงศ์ ภัคดี (2546-2547 : 30) ได้รายงานไว้ และจากข้อมูลการสัมภาษณ์ชลอรัตน์ ศิริธนาพันธ์ (สัมภาษณ์วันที่ 6 ธันวาคม 2549) ปรากฏว่าบริการขนส่งเอกสารของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีปริมาณการใช้บริการ ดังนี้

ปีงบประมาณ	หอสมุดกลางให้บริการ	ขอรับบริการจากห้องสมุดคณะ
	ปริมาณ/รายการ	ปริมาณ/รายการ
2541	425	61
2542	653	66
2543	1,086	106
2544	1,437	153
2545	1,645	229
2546	1,823	182
2547	2,010	267
2548	2,128	223
2549	2,603	180

จากสถิติจะเห็นได้ว่าปริมาณการใช้บริการขนส่งเอกสารมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี

## 2. บริการสารสนเทศทางไกล สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### ความเป็นมา

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศ และดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย มุ่งให้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุน การเรียน การสอน การวิจัยแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และการให้บริการสารสนเทศภายนอกมหาวิทยาลัย นอกจากนี้มีศูนย์กลางที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย และ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เขตพื้นที่ในเมือง ตำบลตลาด อำเภอเมือง มหาสารคามแล้ว มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการจัดการเรียนการสอนขยายออกไปสู่จังหวัดต่าง ๆ ได้แก่ ศูนย์พัฒนาการศึกษาจังหวัดอุดรธานี และโครงการบริการวิชาการในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 11 จังหวัด ได้แก่ จังหวัด อุบลราชธานี มุกดาหาร นครราชสีมา ชัยภูมิ สุรินทร์ ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ ยโสธร ขอนแก่น ศรีสะเกษ และบุรีรัมย์ โดยปัจจุบันมีศูนย์บริการการศึกษาจำนวน 14 ศูนย์ ดังนั้นสำนักวิทยบริการจึง จัดรูปแบบการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดเพิ่มขึ้นเป็นพิเศษสำหรับนิสิต อาจารย์ และบุคลากรที่สังกัดศูนย์บริการการศึกษาเหล่านี้ เรียกว่า “บริการสารสนเทศทางไกล”

### รูปแบบการให้บริการ

การให้บริการสารสนเทศทางไกลของสำนักวิทยบริการ มีดังนี้

1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ/วิทยาเขต/ศูนย์
2. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด
3. บริการสืบค้นสารสนเทศบนฐานข้อมูลออนไลน์ อินเทอร์เน็ต และซีดีรอม
4. บริการสำเนาบทความวารสาร
5. บริการอื่นๆ เช่น บริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถาม บริการ ต่ออายุบัตรสมาชิก บริการดำเนินการเรื่องค่าปรับ ดำเนินการปลดหนี้ เป็นต้น

### การให้บริการ

1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ/วิทยาเขต/ศูนย์ การให้บริการยืม-คืนของสำนักวิทยบริการแก่นิสิตบริการสารสนเทศทางไกลมีวิธีและขั้นตอนการให้บริการดังนี้

#### 1.1 การสมัครสมาชิกห้องสมุด

นิสิตที่มีความประสงค์จะใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ จะต้องสมัครสมาชิกห้องสมุดก่อน โดยนิสิตจะต้องลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาปัจจุบัน หรือมีสถานภาพการเป็นนิสิตสมบูรณ์ หรือมีผู้รับรอง การสมัครสมาชิกให้เป็นไปตามระเบียบของสำนักวิทยบริการทุกประการ เมื่อนิสิตสมัครสมาชิก

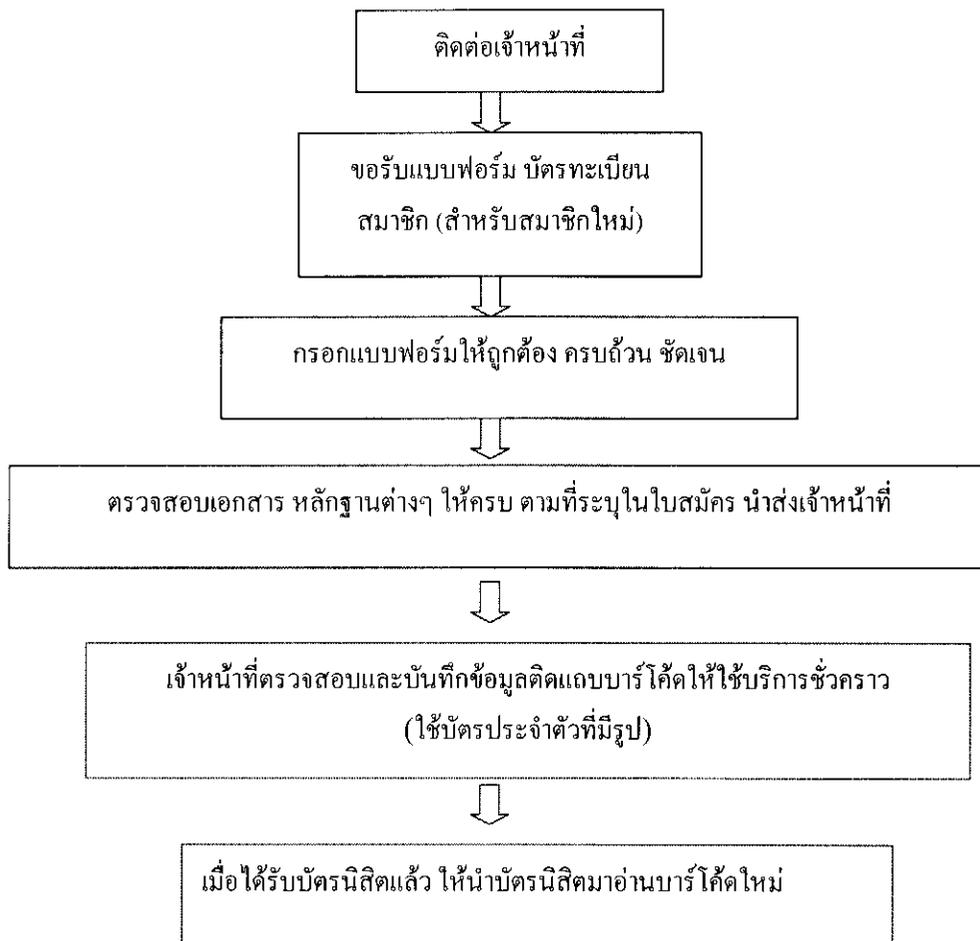
แล้วจึงสามารถใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ วิทยาเขต/  
ศูนย์/หน่วยบริการ ในเครือข่ายของมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้

#### 1.1.1 ข้อกำหนดในการสมัครสมาชิกห้องสมุด

1.1.1.1 คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เป็นสมาชิกถือตามระเบียบของสำนักวิทย  
บริการทุกประการ

1.1.1.2 หลักฐานในการสมัครใช้บัตรประจำตัวนิสิต หรือบัตรข้าราชการ  
ที่มีรูปของตนเองชัดเจน

1.1.2 ขั้นตอนการสมัครสมาชิกห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ มีขั้นตอนการ  
ปฏิบัติดังนี้



#### 1.2 ตรวจสอบรายการบรรณานุกรม

เมื่อนิสิตต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ก่อนอื่นต้องตรวจสอบรายการ  
บรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศนั้นก่อน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จาก OPAC,  
WebOPAC หนังสือรวบรวมบรรณานุกรม ฐานข้อมูลบรรณานุกรม สิ่งพิมพ์ต่างๆ บทความจาก  
หนังสือหรือฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ วารสารต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ใช้บริการบันทึกข้อมูล  
รายละเอียดบรรณานุกรมเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการไว้ เช่น ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง เลขเรียก ปีที่พิมพ์

ฉบับที่พิมพ์ เดือน ปี หมายเลขหน้า และสถานที่ที่มีเอกสาร เป็นต้น เพื่อใช้ในการกรอกแบบฟอร์มในการขอข้อมต่อไป

### 1.3 การยืมทรัพยากรสารสนเทศ

1.3.1 ข้อกำหนดในการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการแก่นิสิตบริการสารสนเทศทางไกล

1.3.1.1 นิสิตจะต้องติดต่อขอยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง เท่านั้น

1.3.1.2 แสดงบัตรสมาชิกห้องสมุดเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกครั้งที่ใช้บริการ

1.3.1.3 ปฏิบัติตามระเบียบการยืมของสำนักวิทยบริการ ก่อนนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากสำนักวิทยบริการ

1.3.1.4 การค้างส่งทรัพยากรสารสนเทศและค่าปรับจะไม่สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศใหม่ได้จนกว่าจะนำทรัพยากรสารสนเทศนั้นมาคืนหรือจ่ายค่าปรับเสียก่อน

1.3.1.5 นิสิตที่ไม่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาปัจจุบันจะไม่สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ นอกจากจะมีผู้รับรอง

1.3.1.6 สิทธิในการครอบครองทรัพยากรสารสนเทศและระยะเวลาครอบครองให้ยึดตามระเบียบของสำนักวิทยบริการ

1.3.1.7 หากผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจะดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติสำหรับผู้ฝ่าฝืน ตามประกาศของสำนักวิทยบริการ

1.3.2 การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศของนิสิตบริการสารสนเทศทางไกล

การยืมทรัพยากรสารสนเทศของนิสิตบริการสารสนเทศทางไกลสามารถทำได้หลายทาง ทั้งยืมด้วยตัวเอง ยืมผ่านแบบฟอร์ม ทางโทรศัพท์ หรืออีเมล เป็นการเพิ่มความสะดวกให้แก่ นิสิตที่ไม่สามารถเดินทางมายืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ/วิทยาเขต/ศูนย์อื่นๆ ได้ด้วยตัวเอง มีรายละเอียดดังนี้

1.3.2.1 ยืมด้วยตัวเอง

กรณีที่ นิสิตสมัครสมาชิกห้องสมุดแล้ว และสะดวกในการไปยืมทรัพยากรสารสนเทศจากสำนักวิทยบริการ/วิทยาเขต/ศูนย์/หน่วยบริการด้วยตนเอง ก็สามารถทำได้ โดยจะต้องปฏิบัติตามระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการ

1.3.2.2 ยืมผ่านแบบฟอร์ม Document Delivery

กรณีที่ นิสิตสมัครสมาชิกห้องสมุดแล้ว และไม่สะดวกในการไปยืมทรัพยากรสารสนเทศจากสำนักวิทยบริการ/วิทยาเขต/ศูนย์/หน่วยบริการด้วยตนเอง นิสิตสามารถใช้

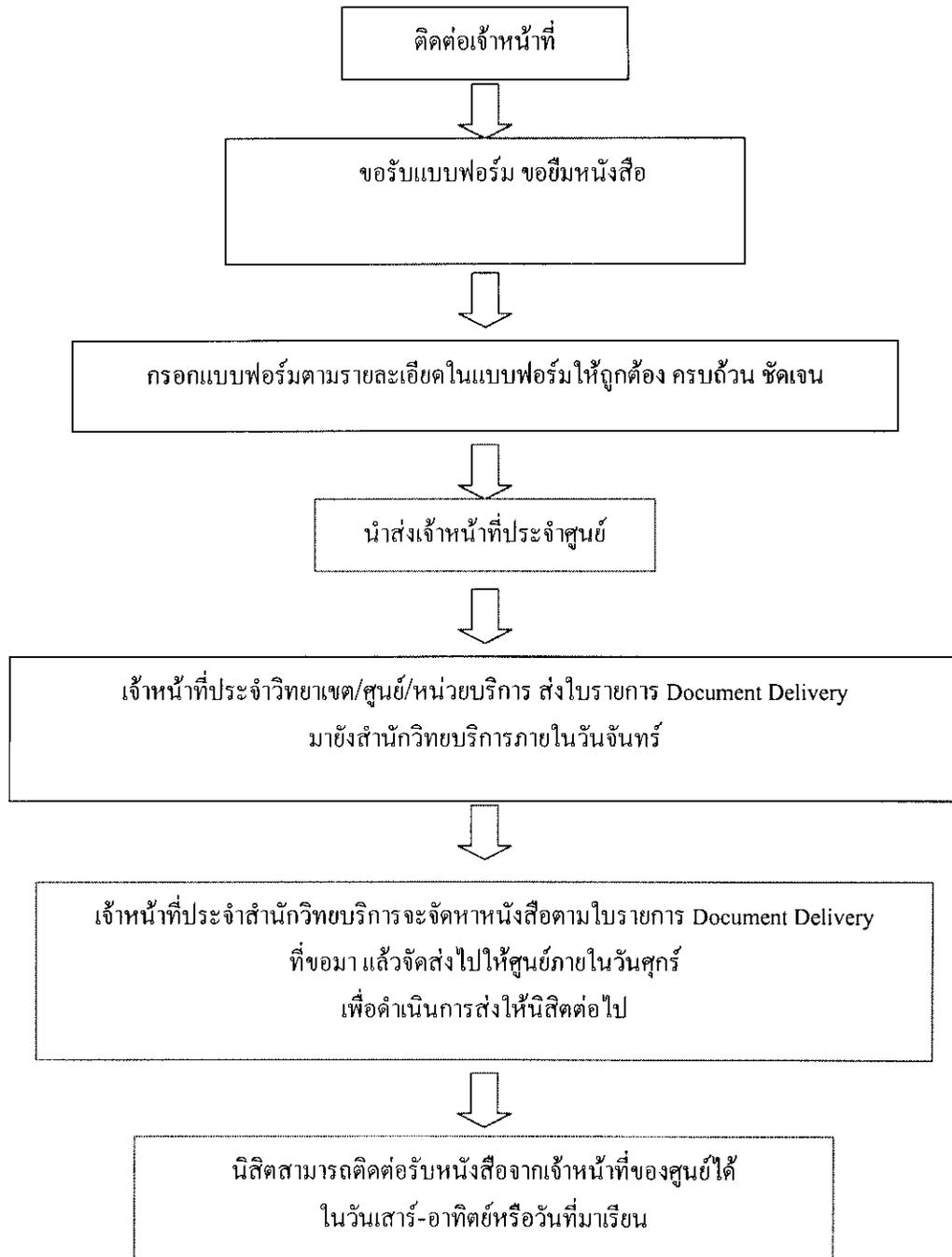
บริการขอยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านแบบฟอร์ม Document Delivery มายังสำนักวิทยบริการ/วิทยาเขต/ศูนย์/หน่วยบริการอื่นได้ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ประสานงานบริการสารสนเทศทางไกล สำนักวิทยบริการ เป็นผู้ดำเนินการหาหนังสือให้ โดยจะรับคำขอยืมจากนิสิต ที่แจ้งผ่านศูนย์บริการมายังสำนักวิทยบริการ ในทุก ๆ วันจันทร์ จากนั้น ทางสำนักวิทยบริการจะจัดเตรียม และจัดส่งไปให้ศูนย์ภายในวันศุกร์ (หรือแล้วแต่กรณี หากมีการเปลี่ยนแปลงทางสำนักวิทยบริการจะแจ้งให้ทราบเป็นคราวๆ ไป) ให้นิสิตติดต่อรับหนังสือกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์นั้นๆ ในวันเสาร์/อาทิตย์ หรือที่วันที่มาเรียนของสัปดาห์ถัดไป หากมีปัญหาขัดข้องประการใดทางสำนักวิทยบริการจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ทราบอีกครั้ง

#### 1.3.2.1.1 เงื่อนไขในการใช้บริการยืมหนังสือด้วยแบบฟอร์ม Document Delivery มีดังนี้

- 1) นิสิตสามารถติดต่อขอยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ที่ วิทยาเขต/ศูนย์/หน่วยบริการ พร้อมแสดงบัตรสมาชิกห้องสมุดเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกครั้งที่ใช้บริการ
- 2) ไม่ใช่ชื่อคนอื่นในการขอยืมหนังสือหรือไม่ให้คนอื่นเอาชื่อของตัวเองไปใช้ในการขอยืมหนังสือโดยเด็ดขาด หากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบจะไม่อนุญาตให้นิสิตใช้บริการยืมในครั้งนั้น
- 3) กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มให้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน โดยเฉพาะข้อมูลส่วนตัวและรายละเอียดของเอกสาร ไม่เช่นนั้นเจ้าหน้าที่จะไม่ดำเนินการยืมให้
- 4) ควรเขียนรหัสประจำตัวนิสิตมาด้วยทุกครั้ง
- 5) ควรทำสืบค้นรายละเอียดบรรณานุกรมก่อนกรอกข้อมูล
- 6) ส่งแบบฟอร์มภายในตอนเช้าของวันพฤหัสบดี ถ้าส่งมาหลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการให้ในสัปดาห์ถัดไป
- 7) สิทธิในการครอบครองทรัพยากรสารสนเทศ และโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืน ให้ยึดตามระเบียบของสำนักวิทยบริการ
- 8) ค่าบริการ และค่าจัดส่งเอกสาร จะยึดตามระเบียบของสำนักวิทยบริการว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 9) กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการยืมหนังสือ ให้สอบถามกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เพราะทางสำนักวิทยบริการจะแจ้งปัญหาผ่านเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไว้

10) กรณีที่ยืมแผ่น CD-ROM ให้ระบุเลขเรียกมาด้วย เช่น DF 100, DF 1245 เป็นต้น

1.3.2.2 ขั้นตอนการขอยืมหนังสือด้วยแบบฟอร์ม Document Delivery  
การขอยืมหนังสือจากสำนักวิทยบริการของ วิทยาเขต/ศูนย์/หน่วยบริการ สามารถทำได้ตามขั้นตอน ดังนี้



**ตัวอย่างแบบฟอร์มใบรายการ Document Delivery**

**แบบฟอร์มการขอใช้บริการ Document Delivery**  
**สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**

ผู้ให้บริการ ..... วิทยาเขต/ศูนย์ .....

ชื่อ – สกุล ..... วันที่ .....

สถานภาพ ( ) อาจารย์ ( ) ข้าราชการ ( ) นิสิตบัณฑิตศึกษา รหัส .....

สังกัด ภาควิชา ..... คณะ .....

---

**เอกสารที่ต้องการ (จำนวนเล่มและกำหนดการยืม – คืน ให้เป็นไปตามระเบียบของสำนักวิทยบริการ)**

ลำดับที่	ชื่อผู้แต่ง	เลขเรียก	ชื่อเรื่อง
1	.....	.....	.....
2	.....	.....	.....
3	.....	.....	.....
4	.....	.....	.....
5	.....	.....	.....

หมายเหตุ ไม่ต้องการหากได้รับหลังวันที่ .....

ลงชื่อ.....ผู้ยืม  
ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

---

**ปัญหาที่พบ** ( ) หาหนังสือไม่พบบนชั้น  
( ) ไม่สามารถให้ยืมได้ เนื่องจาก (มีหนังสือค้างส่ง/ค้างค่าปรับ/จำนวนเล่มเกินสิทธิการยืม)  
( ) หนังสือยืมออกไม่ได้กรณีอื่นๆ.....

ลงชื่อ .....เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการ  
วันที่ปฏิบัติงาน.....

หมายเหตุ นิสิตควรทำการสืบค้นรายการหนังสือจาก OPAC/Web OPAC ก่อน และตรวจสอบรายการให้ละเอียด

ดูสถานะว่าเป็นหนังสือที่ยืมออกได้หรือไม่ ถ้ามีปัญหาให้สอบถามเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์นั้นๆ

### 1.3.3 ยืมผ่านทางอีเมลหรือทางโทรศัพท์

การใช้บริการในกรณีนี้จะเป็นการขอยืมหนังสือเพิ่มเติม เนื่องจากการมีรายการยืมหนังสือของนิสิตแจ้งมาหลังวันอาทิตย์ (หลังวันที่ศูนย์ส่งกระเป๋าประสานงานมายังสำนักวิทยบริการ) โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์จะรับคำขอยืมจากนิสิตและส่งมายังสำนักวิทยบริการ ก่อนเข้าวันพฤหัสบดีเท่านั้น ถ้าหลังจากนั้นทางสำนักวิทยบริการจำเป็นจะต้องเลื่อนรายการนั้นไปส่งในสัปดาห์ถัดไป

## 1.4 การคืนทรัพยากรสารสนเทศ

### 1.4.1 ข้อกำหนดในการคืนทรัพยากรสารสนเทศของนิสิตบริการสารสนเทศทางไกล

1.4.1.1 การคืนทรัพยากรสารสนเทศสามารถคืนด้วยตนเองหรือคนอื่นคืนให้ก็ได้

1.4.1.2 สามารถคืนทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักวิทยบริการ/วิทยาเขต/ศูนย์/หน่วยบริการใดก็ได้

1.4.1.3 กรณีคืนด้วยแบบฟอร์มยืม-คืน จะต้องระบุวันที่ส่งและหมายเลขบาร์โค้ดให้ชัดเจน

1.4.1.4 หากคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินวันกำหนดส่ง จะต้องชำระค่าปรับตามระเบียบของสำนักวิทยบริการ

### 1.4.2 การให้บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศของนิสิต โครงการบริการภายนอก

1.4.2.1 คืนด้วยตนเอง/ฝากคืน

ถ้านิสิตสะดวกในการคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมจากสำนักวิทยบริการ / วิทยาเขต/ศูนย์/หน่วยบริการอื่นที่ยืมมา ก็สามารถทำการคืนที่สถานที่ดังกล่าวด้วยตนเองได้

หากเจ้าหน้าที่วิทยาเขต/ศูนย์ใดสามารถใช้ระบบยืม-คืนอัตโนมัติได้ ก็สามารถคืนในระบบให้นิสิตได้เลย หากระบบขัดข้องหรือไม่ได้ใช้ระบบยืม-คืนอัตโนมัติ ให้ใช้บริการคืนด้วยแบบฟอร์มยืม-คืนแทน แล้วจึงจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศนั้นมายังสำนักวิทยบริการ เพื่อดำเนินการ ต่อไป

1.4.2.2 คืนผ่านแบบฟอร์ม ยืม-คืน

กรณีที่เป็นนิสิต ถ้าไม่สะดวกในการคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองที่สำนักวิทยบริการ / วิทยาเขต/ศูนย์/หน่วยบริการอื่นที่ยืมมา นิสิตสามารถใช้บริการคืนผ่านแบบฟอร์มยืม-คืน ได้ โดยให้นิสิตส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการส่ง พร้อมแบบฟอร์มยืม-คืนที่กรอกรายละเอียดเรียบร้อยแล้วมายังสำนักวิทยบริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ประจำสำนักวิทยบริการจะเป็นตัวกลางในการประสานงานในการคืนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ/วิทยาเขต/ศูนย์ให้

ตัวอย่างแบบฟอร์มยืม-คืน

<p>บริการยืม-คืน งานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม</p>
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
ชื่อ.....นามสกุล.....
รหัสประจำตัวนิสิต.....
( ) ยืม    ( ) คืน
<u>เลขบาร์โค้ดของหนังสือ</u>
1.....
2.....
3.....
4.....
5.....
6.....
7.....
ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

ข้อควรปฏิบัติในการกรอกแบบฟอร์ม

1. เขียนด้วยลายมือที่อ่านง่าย ชัดเจน
2. ระบุวันที่ส่งคืนให้ชัดเจน เพื่อความถูกต้องในการเช็คคืน
3. เขียนหมายเลขบาร์โค้ดให้ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน
4. ให้ระบุเฉพาะหมายเลขบาร์โค้ดเท่านั้น ในช่องหมายเลขบาร์โค้ด เพื่อความถูกต้องในการเช็คคืน

การขนส่งหนังสือ

การขนส่งหนังสือระหว่างสำนักวิทยบริการและศูนย์บริการการศึกษาจังหวัดต่าง ๆ โดยการฝากส่งไปกับรถตู้ประสานงานของแต่ละศูนย์ (สัมภาษณ์ มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์, 15 ธันวาคม 2549)

### 3. บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ.เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

#### ความเป็นมา

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้เริ่มโครงการทดลองบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศให้แก่อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2547 – เดือนมีนาคม 2549 ปัจจุบันได้ขยายการบริการรวมถึงบุคลากรสายสนับสนุน และลูกจ้างประจำด้วย

#### ลักษณะการบริการ

1. บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนต้องการยืมจากฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ไปยังคณะที่อาจารย์และบุคลากรสังกัดโดยไม่ต้องมายืมด้วยตนเองที่หอสมุด เพียงแต่ส่งคำร้องขอใช้บริการยืมผ่านบริการ OPAC, E-mail, โทรศัพท์ หรือแจ้งความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืม ณ จุดบริการ D.D.jfk ประจำคณะหรือจุดบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ทางหอสมุดจัดไว้ตามวันและเวลาที่ให้บริการเท่านั้น

#### 2. ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

-หนังสือโสตทัศนวัสดุ

-วารสารฉบับล่วงเวลา

-วิทยานิพนธ์และระบบงานการวิจัยที่หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนัก

วิทยบริการอนุญาตให้ยืมเท่านั้น

#### 3. วัน-เวลาให้บริการและสถานที่นำส่งทรัพยากรสารสนเทศ

ให้บริการทุกวันอังคารและวันพฤหัสบดี โดยผู้รับผิดชอบจะนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ D.D.jfk ให้กับผู้ใช้บริการที่สำนักงานเลขานุการคณะของแต่ละคณะตามวันและเวลาที่กำหนด ดังนี้

#### วันอังคาร

13.00 -14.00 น. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

14.10 -15.00 น. วิทยาลัยอิสลามศึกษา และคณะศิลปกรรมศาสตร์

15.10 -16.00 น. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

#### วันพฤหัสบดี

13.00 -14.00 น. คณะศึกษาศาสตร์

14.10 -15.00 น. โรงเรียนสาธิต มอ. ปัตตานี

15.10 -16.00 น. คณะวิทยาการสื่อสาร

### ผู้รับผิดชอบ

- บรรณารักษ์ 1 คน
- พนักงานห้องสมุด 4 คน
- บางครั้งมีนักศึกษาช่วยงาน (ทุนทำงานมหาวิทยาลัย)

### ระเบียบการให้บริการ/จำนวนการให้บริการ/ผู้มีสิทธิ์

1. ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้าง และบุคลากรทั่วไปในมหาวิทยาลัย

2. จำนวนทรัพยากรที่ให้บริการ คือ

หนังสือทั่วไป	อาจารย์	1 ภาคเรียน	30 รายการ
หนังสือทั่วไป	ข้าราชการ/ลูกจ้าง	1 สัปดาห์	7 รายการ
โสตทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์		1 สัปดาห์	7 รายการ
นวนิยายและเยาวชน		1 สัปดาห์	
วิทยานิพนธ์และวิจัย		1 สัปดาห์	2 รายการ
วารสารล่วงหน้า		2 วัน	5 รายการ

3. อัตราค่าบริการ ไม่มี

### สถิติการบริการนำส่งเอกสาร

รายการ	ปีงบประมาณ	
	2548	2549
บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ	อาจารย์ 45 คน 208 รายการ	78 คน 581 รายการ
บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ	ข้าราชการ 75 คน 592 รายการ	50 คน 650 รายการ
บริการยืมต่อ (Renew)	-	27 คน 277 รายการ
บริการทำบัตรสมาชิกใหม่/บัตรชำรุด	5 คน 5บัตร	16 คน 16 บัตร
รวม	125 คน 805 รายการ	339 คน 1,524 รายการ

### ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

1. สถานที่นำส่งทรัพยากรสารสนเทศหรือจุดบริการมีน้อยเกินไป ควรเพิ่มจุดบริการรับส่งหนังสือ)

2. เวลาในการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการ (สัมภาษณ์ พนิดา แวดือรามัน, วันที่ 3 ธันวาคม 2549)

### 3. บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เพื่อให้เข้าใจกระบวนการงานบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ไปในแนวทางเดียวกัน จึงขอให้ข้อมูลภูมิหลังของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ ความเป็นมา วัตถุประสงค์ และแนวปฏิบัติของบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน ดังต่อไปนี้

#### ความเป็นมา

จากรายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการผลิตบัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น รุ่นปี การศึกษา 2539, 2540, 2541, 2542, 2543 โดย อ.โนทัย ตรีวานิชและคณะ (2540, 2541, 2542, 2543, 2544) พบว่า หัวข้อหนึ่งที่บัณฑิตทุกรุ่นตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 – 2543 มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ ห้องสมุด/สำนักวิทยบริการ และจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการในปี 2544-2545 พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาด้านที่จอดรถไม่เพียงพอ ประกอบกับผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการหาทรัพยากรที่ต้องการไม่พบ ทำให้เสียเวลามาห้องสมุด นอกจากนี้คณะที่ไม่มีห้องสมุด ได้แก่ คณะเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ ได้เรียกร้องให้ห้องสมุดจัดบริการยืม-คืนเชิงรุก โดยให้สำนักวิทยบริการเพิ่มจุดบริการยืม-คืนที่คณะที่ไม่มีห้องสมุด สำนักวิทยบริการจึงตอบสนองความต้องการดังกล่าว โดยจัดให้มีบริการรับ – ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น หรือเรียกโดยย่อว่าบริการ DD ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2545 เป็นต้นมาโดยมีงานบริการเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งในระยะแรกได้ดำเนินการเป็น โครงการทดลอง โดยจัดให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ เฉพาะคณะที่ไม่มีห้องสมุดคณะ โดยที่ผู้ใช้บริการยืมจากหอสมุดกลางไปยังคณะที่ผู้ใช้สังกัดภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมถึงการรับคืนทรัพยากรเฉพาะของหอสมุดกลางจากคณะเท่านั้น (สัมภาษณ์ขุติ มโนมยิทธิกาญจน์, วันที่ 11 ตุลาคม 2549) ต่อมาได้ขยายบริการในระยะที่ 2 โดยให้ผู้ใช้บริการสามารถยืมและคืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านห้องสมุดคณะทุกแห่ง ยกเว้นห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์ที่ไม่สามารถร่วมโครงการได้ ในระยะที่ 2 นี้ได้รวมเอาห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย เข้าร่วมให้บริการด้วย เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทั้งที่อยู่วิทยาเขตและภายในมหาวิทยาลัย ให้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างทั่วถึง ผลปรากฏว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจึงได้จัดเป็นบริการต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน (สัมภาษณ์จรูญลักษณ์ นารี, วันที่ 12 ตุลาคม 2549)

ต่อมาในปี 2548 สำนักวิทยบริการได้ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานใหม่ และเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้” บริการรับ – ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2548 เป็นต้นมา และได้เพิ่มห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เข้าร่วมให้บริการด้วย เพื่อให้

การบริการ DD มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ สำนักวิทยบริการจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนแนวปฏิบัติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามคำสั่งสำนักวิทยบริการที่ 7/2549 เพื่อทบทวนและแก้ไขปรับปรุงแนวปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ (คู่มือแนวปฏิบัติการบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2549)

### วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกในการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้บริการ
2. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างเต็มที่และทั่วถึง
3. เพื่อขยายบริการยืม - คืนของห้องสมุดให้เข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

### แนวปฏิบัติบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

#### 1. ประเภททรัพยากรที่ให้บริการ

ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ยกเว้นทรัพยากรสารสนเทศที่มีอายุการยืมน้อยกว่า 3 วัน ดังนี้

ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่งดให้บริการ
หนังสือ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์	หนังสืออ้างอิง
โสตทัศนวัสดุ	วิทยานิพนธ์ที่มีฉบับเดียว
สำเนาบทความวารสาร	วารสาร (ฉบับพิมพ์)

### หมายเหตุ

1. ให้บริการภายใต้เงื่อนไข กฎเกณฑ์การยืมของแต่ละห้องสมุดคณะ
2. ค่าบริการถ่ายสำเนาเอกสาร คิดตามราคาปกติของบริการถ่ายสำเนาเอกสารที่ให้บริการภายในสำนักวิทยบริการ โดยราคาอาจเปลี่ยนแปลงตามขนาดของกระดาษหรือการย่อ/ขยาย เช่น
  - กระดาษขนาด A4 (ปกติ) หน้าละ 50 สตางค์
  - ค่าบริการ บทความละ 5 บาท

#### 2. ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ

ต้องเป็นผู้มีชื่ออยู่ในฐานข้อมูลสมาชิกของห้องสมุดและคงสถานภาพการเป็นสมาชิกจนถึงปัจจุบัน ได้แก่

- อาจารย์ อาจารย์พิเศษ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ

- นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีหลักสูตรการศึกษามากกว่า 4 ปี (อนุญาตให้ใช้บริการได้เฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 5 ขึ้นไป)
- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

#### หมายเหตุ

ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย ให้บริการกับสมาชิกทุกประเภท รวมถึงนักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกระดับด้วย

### 3. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

ผู้ให้บริการสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทจากหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะ/วิทยาเขต ได้จำนวนไม่เกินแห่งละ 5 รายการ ภายใต้เงื่อนไขและกฎเกณฑ์การยืมของแต่ละห้องสมุด ทั้งนี้ จำนวนการยืมต้องไม่เกินสิทธิการยืมสูงสุด

### 4. การขอใช้บริการ

ผู้ให้บริการสามารถขอใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

#### 1. การขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต

ผู้ให้บริการสามารถกรอกแบบฟอร์มด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ ตามขั้นตอน ดังนี้

- 1.1 เข้าสู่เว็บไซต์ <http://library.kku.ac.th>
- 1.2 คลิกเลือก E-Service/Forms
- 1.3 คลิกเลือกแบบฟอร์มขอใช้บริการ DD
- 1.4 ส่งคำร้องขอบริการ DD ผ่านอินเทอร์เน็ตโดยคลิกเลือกชื่อห้องสมุดที่ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.5 กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มให้สมบูรณ์ ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ
  - 1.5.1 ข้อมูลผู้ให้บริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุลผู้ขอใช้บริการ อีเมลล์รหัสบัตรสมาชิกห้องสมุด ตำแหน่ง สถานภาพ ภาควิชา/หน่วยงาน คณะที่สังกัด และหมายเลขโทรศัพท์
  - 1.5.2 ข้อมูลรายการทรัพยากรที่ต้องการ ได้แก่ เลขเรียกหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง
- 1.6 คลิกเลือกจุดรับทรัพยากรสารสนเทศตามความสะดวก ได้แก่ ห้องสมุดคณะ/วิทยาเขต หรืองานสารบรรณคณะ กรณีที่คณะนั้นไม่มีห้องสมุด
- 1.7 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ลงรายการ แล้วคลิกยืนยัน (Confirm)

#### 2. การขอใช้บริการผ่านห้องสมุด

ผู้ให้บริการสามารถกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มและยื่นแบบฟอร์มผ่านบรรณารักษ์ที่ห้องสมุดคณะที่สังกัด หรือยื่นที่บริการ DD ของหอสมุดกลาง โดยขอแบบฟอร์มได้ที่

2.1 ห้องสมุดคณะที่สังกัด หรือบริการ DD ของหอสมุดกลาง

2.2 คิวรี่โหลดแบบฟอร์มจาก <http://library.kku.ac.th> โดย

- 1) คลิกเลือก E-Service/Forms
- 2) คลิกเลือกแบบฟอร์มขอใช้บริการ DD
- 3) คลิกที่แบบคำขอใช้บริการ DD ขึ้นด้วยตนเอง

#### **หมายเหตุ**

หากเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ทำการจองผ่านระบบ OPAC และต้องการให้ห้องสมุดจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศทางบริการ DD ผู้ใช้บริการต้องกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการ DD ด้วยทุกครั้ง

#### **5. การรับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ**

ผู้ใช้บริการสามารถรับทรัพยากรสารสนเทศ ได้ดังนี้

1. ผู้ใช้ที่สังกัดคณะที่มีห้องสมุด สามารถรับทรัพยากรสารสนเทศได้ที่ห้องสมุดประจำคณะ
2. ผู้ใช้ที่สังกัดคณะที่ไม่มีห้องสมุด ได้แก่ คณะเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ สามารถรับทรัพยากรสารสนเทศได้ที่งานสารบรรณที่คณะกำหนดให้เป็นจุดบริการ DD

#### **6. การส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ**

ผู้ใช้บริการสามารถส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ดังนี้

1. ส่งคืนด้วยตนเองที่ห้องสมุดที่ให้ยืม
2. ส่งคืนที่ตู้รับคืนทรัพยากรสารสนเทศที่หอสมุดกลาง
3. ส่งคืนที่ตู้รับคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดทุกคณะ/วิทยาเขต
4. ส่งคืนที่ตู้รับคืนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งกำหนดให้เป็นจุดบริการ DD โดยจัดไว้ที่ด้านหน้างานสารบรรณของคณะเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และด้านหน้าของห้องสมุดคณะวิทยาการจัดการ

#### **หมายเหตุ**

\*\* กรณีมีค่าปรับเกินกำหนดส่ง ผู้ใช้ต้องติดต่อขอชำระเองที่ห้องสมุดที่ให้ยืม โดยบริการ DD จะไม่รับฝากค่าปรับเกินกำหนดส่ง

#### **7. เส้นทางมารับ – ส่งทรัพยากรสารสนเทศและวันเวลาการออกให้บริการ**

หอสมุดกลางจัดระบบการรับ – ส่งทรัพยากรสารสนเทศทุกวันจันทร์ พุธ และศุกร์ วันละ 1 รอบ โดยรถเริ่มออกจากหอสมุดกลาง เวลา 13.30 น. ไปยังห้องสมุดคณะตามลำดับดังนี้ คณะเกษตรศาสตร์ เทคโนโลยี สถาบันวิจัยและพัฒนา วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาการจัดการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ พยาบาล

ศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ เกษศาสตร์ แพทยศาสตร์ และ สัตวแพทยศาสตร์

การออกให้บริการ DD จะดำเนินการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศตามลำดับคณะตาม เส้นทางที่กำหนดไว้ กรณีที่มีการหมุนเวียนย้อนรอบจะดำเนินการภายหลังจากการรับ-ส่งทรัพยากร สารสนเทศคณะสุดท้ายเสร็จสิ้นแล้ว

ผู้ใช้บริการหรือผู้ประสานงานคณะสามารถโทรศัพท์ประสานงานกับผู้รับผิดชอบหลัก บริการ DD หอสมุดกลางก่อนเวลารถออกบริการ ได้ที่

นายแดน แสนมี โทรศัพท์ภายใน 2103, 2107 ต่อ 153, 151 หรือ E-mail : DDservice

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศในต่างประเทศ ใน ปัจจุบันพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ผู้ศึกษามักมุ่งศึกษาในแง่ความสามารถและประสิทธิภาพของผู้ ให้บริการในการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งยังมักศึกษาเรื่องค่าใช้จ่ายทั้งใน เิงเปรียบเทียบกับระหว่างผู้ให้บริการด้วยกันเอง และศึกษาความคุ้มค่าในแง่การให้บริการนำส่ง เอกสารทดแทนการบอกรับเป็นสมาชิก เพราะห้องสมุดส่วนใหญ่เริ่มหันกลับมาพิจารณาใน ประเด็นการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศแทนการสะสม ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันมีทรัพยากร สารสนเทศจำนวนมากมายจนห้องสมุดไม่อาจสะสมได้ครบถ้วน อีกทั้งห้องสมุดยังคำนึงถึงความ สะดวกในการจัดการกับทรัพยากรสารสนเทศ โดยไม่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการตาม กระบวนการงานเทคนิค การดูแลจัดเก็บ และประหยัดงบประมาณในการเย็บเล่ม ซึ่งแนวโน้มการ บริการสารสนเทศของห้องสมุดต่างประเทศในปัจจุบันจะเป็นบริการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นส่วนใหญ่ ดังที่ Dougherty (1991:59) ได้ให้ความเห็นอย่างน่าสนใจว่าผู้ใช้ห้องสมุดในอนาคต อาจจะไม่สนใจว่าสารสนเทศที่ตนต้องการนั้นจะ ได้มาจากแหล่งใด และอาจจะไม่สนใจในเรื่อง ปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมากไปกว่าการได้รับทรัพยากรสารสนเทศในเวลา ที่ตนต้องการ ดังนั้น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศในต่างประเทศที่ คล้ายคลึงกับบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่จะนำมากล่าวถึงใน ที่นี้ล้วนเป็นงานวิจัยในอดีตทั้งสิ้น ดังนี้

ในปี ค.ศ. 1970 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยคอโลราโด ได้สำรวจบริการรับ-ส่งทรัพยากร สารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย (The campus book delivery) กับคณาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัย ภายหลังจากที่ได้จัดให้มีบริการนี้มาแล้ว 18 เดือน ผลการสำรวจพบว่า ร้อยละ 43 ของผู้ตอบ แบบสอบถาม มีความเห็นว่าบริการดังกล่าวมีความสำคัญต่อการสอนและการวิจัย ร้อยละ 68 เห็นว่า เป็นบริการที่ดีเยี่ยม และร้อยละ 23 เห็นว่าเป็นบริการที่ดี (Dougherty, 1973:29-39)

ในปี ค.ศ. 1975 ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีจอร์เจีย ได้ศึกษาเปรียบเทียบสถิติบริการยืม-คืนในช่วงฤดูใบไม้ผลิของปี ค.ศ. 1971 และ ค.ศ.1972 กับอาจารย์ของสถาบัน จำนวน 35 ภาควิชา โดยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบก่อนและหลังการจัดเก็บข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบไมโครฟิช ผลการศึกษาพบว่า บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยทั้งก่อนและหลังการจัดเก็บข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบไมโครฟิช มีนัยสำคัญทางสถิติที่แตกต่างกัน (Greene, 1975:201-207)

ในปี ค.ศ. 1977 มหาวิทยาลัยมินนิโซตา ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบการให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย ที่ห้องสมุดภาควิชาที่ตนสังกัดจัดให้บริการเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ร้อยละ 79 และมีความสำคัญ ร้อยละ 15 ในขณะที่บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย ที่ห้องสมุดภาควิชาที่ตนไม่ได้สังกัดจัดให้บริการนั้น (Genaway and Stanford, 1977:187-194) เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ร้อยละ 66 และมีความสำคัญ ร้อยละ 17

ในปี ค.ศ. 1986 งานบริการยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย วิทยาเขตเออร์วิน (The University California at Irvine) ได้จัดให้มีบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยแก่อาจารย์ประจำ และได้พัฒนาโปรแกรม MELDOC มาใช้ในการให้บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ การส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ยืมออก และบริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยให้ผู้ใช้บริการส่งคำขอใช้บริการผ่านทางอีเมลล์ของโปรแกรม MELDOC ในระยะแรกที่เปิดให้บริการห้องสมุดคิดค่าธรรมเนียมการให้บริการในอัตรารายการละ 0.02 เหรียญอเมริกัน หลังจากนั้นในปี ค.ศ.1988 ห้องสมุดได้จัดให้มีบริการดังกล่าวผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ผู้ใช้เรียกร้อง โดยเรียกบริการนี้ว่า “The ILL Electronic Mail Request Service” และได้ขยายการบริการไปสู่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บรรณารักษ์ และคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนสมาชิกอีเมลล์ สำหรับระยะเวลาจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการผ่านบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยภายใน 24 ชั่วโมง และได้รับทรัพยากรสารสนเทศผ่านบริการยืมระหว่างห้องสมุดภายใน 3-10 วันทำการ (Eichhom, 1990:441-443)

ในปี ค.ศ.2003 Jeff Luzius (2003:1-5) ได้ศึกษากิจกรรมบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการชุมชนในห้องสมุดวิทยาลัยวิจัยที่เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดวิจัยแห่งสหรัฐอเมริกา (Association of Research libraries : ARL) ซึ่งได้รับการคัดเลือกจากนักวิจัยให้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 65 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ในจำนวนห้องสมุดวิทยาลัยวิจัย 65 แห่งที่ศึกษา ได้จัดให้มีบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 36 แห่ง หรือร้อยละ 55 ในขณะที่ไม่ปรากฏว่ามีบริการนี้ จำนวน 29 แห่ง หรือร้อยละ 45 ในจำนวน

ห้องสมุดที่จัดให้มีบริการนี้ พบว่า มีห้องสมุดจำนวน 15 แห่งที่จัดให้บริการเฉพาะอาจารย์และบุคลากรของวิทยาลัย โดยไม่บริการนักศึกษา ซึ่งมีเพียงร้อยละ 3-5 เท่านั้นที่ไม่คิดค่าธรรมเนียมให้บริการสำหรับนักศึกษาและบุคคลอื่น ๆ ร้อยละ 8-12 ให้บริการโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมแก่อาจารย์และบุคลากร สำหรับค่าธรรมเนียมการบริการนั้นจะแตกต่างกันในแต่ละวิทยาลัยซึ่งอยู่ระหว่างต่ำกว่าหน้าละ 10 เซ็นต์ ถึง 10 เหรียญอเมริกันต่อหนึ่งบทความหรือหนึ่งบทของหนังสือ มีห้องสมุดจำนวน 17 แห่ง ที่คิดค่าธรรมเนียมการให้บริการระหว่าง 3 ถึง 5 เหรียญอเมริกันต่อหนึ่งบทความ และมีห้องสมุดบางแห่งที่ไม่ได้จัดให้มีบริการนี้สำหรับนักศึกษาที่เรียนทางไกล