

ภาคผนวก ก

บทสัมภาษณ์การบริการสารสนเทศเชิงรุกเพื่อเตรียมข้อมูล
ก่อนออกแบบแบบสอบถาม

บรรณารักษ์ฝ่ายงานบริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้สัมภาษณ์: การบริการสารสนเทศเชิงรุกที่ห้องสมุดมีการดำเนินการอยู่เป็นอย่างไรบ้างคะ เริ่มที่ด้านผลิตภัณฑ์และบริการค่ะ

บรรณารักษ์: ผลิตภัณฑ์ของห้องสมุด คือ หนังสือ ฐานข้อมูล และโปรแกรมต่าง ๆ เช่น โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม หรือ End Note เป็นต้น

ผู้สัมภาษณ์: แล้วทางด้านบริการค่ะ

บรรณารักษ์: บริการ Book Delivery คือ ผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางมารับหนังสือเอง แต่ว่าห้องสมุดจะจัดส่งหนังสือไปให้ ผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางมา รวมถึงการบริการสอนการใช้ห้องสมุดที่คณะวิชาต่าง ๆ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด

ผู้สัมภาษณ์: ที่ห้องสมุดมีการเก็บค่าเช่าใช้ไหมคะ

บรรณารักษ์: เสียครบ เสียค่าเช่า 20 บาท แต่มีการจำกัดสิทธิในการใช้ห้องสมุดด้วย เช่น ยืมหนังสือไม่ได้ แต่ค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ได้ แต่ถ้าบุคลากรของมหาวิทยาลัยไม่มีค่าใช้จ่ายครบ เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้อยู่แล้ว

ผู้สัมภาษณ์: ค่าบริการอื่น ๆ ของห้องสมุดมีอะไรบ้างคะ

บรรณารักษ์: มีค่าปรับที่คิด 5 บาทต่อวัน และยืมต่อ (renew) ได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ซึ่งบางห้องสมุดจะกำหนดให้ยืมต่อได้ 2 ครั้ง ส่วนสมาชิกสมทบที่ต้องการยืมหนังสือต้องวางเงิน 2,000 บาทต่อปีครับ ตรงนี้เราก็มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้เหมือนกันครับ คือ สมักร 2,000 คุณได้สิทธิยืม 5 เล่มต่อ 15 วัน และจำกัดหนังสือภาษาอังกฤษ 2 เล่ม มีบ้างที่ผู้ใช้อธิบายว่า 2,000 บาทเป็นราคาที่สูงเกินไป แต่ห้องสมุดก็อธิบายว่าหนังสือที่จัดหามาก่อนข้างมีราคา

ผู้สัมภาษณ์: ในด้านของสถานที่และช่องทางในการให้บริการค่ะ

บรรณารักษ์: ห้องสมุดเปิดให้บริการตอนพักกลางวันด้วยครับ และมีการขยายเวลาให้บริการ คือ หอสมุดที่รังสิตช่วงก่อนสอบ 1 เดือนจะเปิดบริการถึง 23.00 น. และหอสมุดที่ทำพระจันทร์จะเปิดบริการถึง 21.00 น. ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้มีเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุดได้นานขึ้น

ผู้สัมภาษณ์: มีการส่งเสริมการใช้บริการหรือการจัดกิจกรรมไหมคะ

บรรณารักษ์: มีครับ มีกิจกรรมวันมิตรห้องสมุดซึ่งจัดขึ้นทุกปีมีการออกงาน-

หนังสือ ตอบคำถามชิงรางวัล คือ มีคำถามให้ผู้ไข้เข้ามาร่วมสืบสืบค้นข้อมูลมีรางวัลให้ โดยสืบค้นตามโจทย์ที่ตั้งไว้ มีเว็บบล็อก (web blog) ของห้องสมุดเพื่อใช้สำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบรรณารักษ์กับบรรณารักษ์ และบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ มีโครงการพัฒนาเว็บไซต์ให้เป็น Web 2.0 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ไข้มีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น

ผู้สัมภาษณ์: คำนบุคลการคะ

บรรณารักษ์: มีการจัดประชุมวิชาการโดยเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ด้านบุคลิกภาพให้กับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ต้องเผชิญหน้ากับผู้ใช้บริการ ส่วนครั้งอื่น ๆ จะเน้นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านวิชาชีพมากกว่าครับ

ผู้สัมภาษณ์: มีการดำเนินการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอย่างไรบ้างคะ

บรรณารักษ์: ที่นั่งอ่าน สำคัญมากและชั้นหนังสือจะจัดให้มันเข้าถึงง่าย เรื่องของสีตัวอาคาร ก็มีส่วนเหมือนกัน บางทีสีก็ดึงดูดให้ผู้ไข้เข้าไปใช้บริการ

ผู้สัมภาษณ์: ในส่วนของขั้นตอนการให้บริการ

บรรณารักษ์: มีครับ เช่น ยกเลิกการประทับกำหนดวันคืนหนังสือ ทำเป็นป้ายแจ้งวันกำหนดคืน และพริ้นท์สติปให้ผู้ไข้บริการ

ผู้สัมภาษณ์: ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสารสนเทศเชิงรุกที่พบ

บรรณารักษ์: คิดว่าน่าจะเป็นด้านกำลังคนครับ เช่น การจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล ผู้ให้การอบรมควรมีความพร้อมทั้งด้านความรู้และทักษะ

บรรณารักษ์ฝ่ายงานบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นครนายก

ผู้สัมภาษณ์: การบริการสารสนเทศเชิงรุกที่ห้องสมุดมีการดำเนินการอยู่

บรรณารักษ์: บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ หรือ Book Delivery บริการ Pre Order จองหนังสือที่มีสถานะ On Shelf ไว้ล่วงหน้า แล้วเดินทางมารับเล่มได้ จัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดออนไลน์ บริการสำเนาบทความ คือ สแกนเอกสารและส่งให้ผ่านทางอีเมล บริการตอบคำถามออนไลน์ผ่านโปรแกรม MSN บริการส่งรายชื่อหนังสือใหม่บนเว็บไซต์ และส่งให้ทาง e-mail บริการนำส่งวารสารในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องให้กับอาจารย์ได้อ่านก่อนนำขึ้นชั้น บริการแจ้งเตือนการเสียค่าปรับ และแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนถึงวันกำหนดคืนผ่านทาง e-mail และ SMS บริการคลินิกช่วยค้น

ผู้สัมภาษณ์: ในส่วนของราคาค่ะ

บรรณารักษ์: ไม่เก็บค่าเช่าบริการ คิดราคาค่าพิมพ์และค่าถ่ายเอกสารในอัตราเดียวกันทั้งบุคคลภายนอกและบุคลากรภายในหน่วยงาน

ผู้สัมภาษณ์: สถานที่ค่ะ

บรรณารักษ์: มีการขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบ โดยดูจากสถิติการเข้าใช้

ผู้สัมภาษณ์: มีการส่งเสริมการใช้บริการอย่างไรบ้างค่ะ

บรรณารักษ์: ทำประกาศ ติดที่บอร์ดคณะ หอพัก แจ้งข่าวทางอีเมล และทางเว็บไซต์ และมีการส่งข้อมูลที่มีประโยชน์ไปยังสถานีวิทยุชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

ผู้สัมภาษณ์: ด้านบุคลากร มีการดำเนินการอย่างไรบ้าง

บรรณารักษ์: ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ

ผู้สัมภาษณ์: ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

บรรณารักษ์: มีการจัดสวนในห้องสมุด และได้รับรางวัลให้เป็นห้องสมุดต้นแบบสร้างบรรยากาศที่ดีโดยการจัดสวนหย่อมเล็ก ๆ ภายในชั้น บนโต๊ะอ่านมีต้นไม้ ใช้สีสดใส จัดป้ายประกาศ มีมุมกาแฟ และมีการเปิดเพลงบรรเลงในช่วงใกล้เวลาปิด

ผู้สัมภาษณ์: ด้านขั้นตอนการให้บริการ

บรรณารักษ์: มีการลดเวลาในการยืม-คืน โดยกำหนดเวลาในการยืม-คืน หนึ่งเล่มต่อ 30 วินาที

ผู้สัมภาษณ์: ในการบริการสารสนเทศเชิงรุก มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างค่ะ

บรรณารักษ์: ผู้ใช้ไม่สนใจบริการที่มีให้ และผู้บริหารไม่ได้รับการสนับสนุนทำให้โครงการที่นำเสนอไม่สามารถทำได้ หรือทำได้ไม่เต็มที่

บรรณารักษ์ฝ่ายงานบริการ สำนักบรรณสารและการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้สัมภาษณ์: การบริการสารสนเทศเชิงรุกที่ห้องสมุดมีการดำเนินการอยู่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

บรรณารักษ์: ตัวอย่างบริการเชิงรุก ได้แก่ บริการหนังสือด่วน บริการจองหนังสือที่อยู่บนชั้น บริการส่งหนังสือถึงที่สำหรับอาจารย์และบุคลากรภายในสถาบัน บริการแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดส่ง

ผู้สัมภาษณ์: ด้านราคา

บรรณารักษ์: ไม่มีการดำเนินการในส่วนนี้ เพราะห้องสมุดไม่ได้คำนึงถึงผลกำไร

ผู้สัมภาษณ์: ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการค่ะ

บรรณารักษ์: มีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้หลายทาง ได้แก่ ทางโทรศัพท์ ทาง e-mail เว็บบอร์ด เฟซบุ๊ก และระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ผู้สัมภาษณ์: ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ มีการจัดกิจกรรมพิเศษอย่างไรบ้างคะ

บรรณารักษ์: มีการจัดงานจำหน่ายหนังสือ หรือ Book Fair เพื่อเปิดโอกาสให้อาจารย์และผู้ใช้ได้เลือกซื้อหนังสือตามที่ต้องการได้พร้อมกันหลายร้าน

ผู้สัมภาษณ์: ด้านบุคลากร

บรรณารักษ์: มีการศึกษาดูงานประจำปีโดยการเดินทางไปดูงานห้องสมุดในประเทศต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการของห้องสมุด และมีการอบรมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ เช่น อบรมการใช้ฐานข้อมูล อบรมการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นต้น ซึ่งมีทั้งการอบรมภายในและภายนอกสถาบัน

ผู้สัมภาษณ์: ด้านสภาพทางกายภาพ

บรรณารักษ์: มีการปรับปรุงห้องสมุดทั้งพื้นที่สำนักงานและพื้นที่ให้บริการ โดยเฉพาะพื้นที่ในการให้บริการทั้ง 3 ชั้น ซึ่งมีการออกแบบใหม่ให้มีความทันสมัย ทั้งการจัดวาง รูปแบบเฟอร์นิเจอร์ การตกแต่ง การใช้สีสันทันสมัย โดยมีการวางระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยด้วย โดยเฉพาะหน้าจอรับผลด้วยระบบสัมผัส หรือ Touch Screen

ผู้สัมภาษณ์: ในส่วนของขั้นตอนการให้บริการ

บรรณารักษ์: มีบริการพิมพ์งาน (print) แบบหยอดเหรียญเพื่อลดขั้นตอนให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น และมีการพิมพ์สลิป (print slip) แจ้งกำหนดวันคืนหนังสือแทนการประทับตราที่ด้านหลังหนังสือ

ผู้สัมภาษณ์: ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการบริการสารสนเทศเชิงรุก

บรรณารักษ์: ปัญหาที่พบบ่อย คือ บางครั้งหาหนังสือไม่พบและระบบเครือข่ายขัดข้อง

พนักงานบรรณารักษ์ ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

ผู้สัมภาษณ์: บริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

บรรณารักษ์: บริการยืมระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดอื่น ผู้ใช้ต้องกรอกแบบฟอร์ม แล้วถือแบบฟอร์มไปยืมที่ห้องสมุดนั้น แต่สำหรับที่นี่ บรรณารักษ์จะดำเนินการให้ทั้งหมด และนำหนังสือส่งถึงผู้ใช้เลย และผลิตภัณฑ์ของห้องสมุดเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองพันธกิจของสถาบัน ได้รับงบประมาณในการซื้อหนังสือมาก และให้นักวิชาการเฉพาะสาขาที่อ่านภาษาอังกฤษแตกฉานเป็นผู้คัดเลือก ดังนั้นจึงมั่นใจได้ว่าหนังสือดีมีคุณภาพ มีการนำเอกสารวิชาการ งานวิจัยและผลงานวิชาการที่เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สามารถใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น

ผู้สัมภาษณ์: ด้านราคา

บรรณารักษ์: ไม่เน้นเรื่องราคา แต่มีค่าปรับ เพื่อช่วยลดการส่งคืนล่าช้า สำหรับสมาชิกที่เป็นบุคคลภายนอกที่ต้องการยืมหนังสือต้องวางเงิน 1,000 บาท แต่ทางห้องสมุดได้เพิ่มทางเลือกไว้สำหรับผู้ที่ไม่สะดวกวางเงินประกันให้สามารถวางบัตรที่ทางราชการออกให้แทนได้ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้ยืมหนังสือมากขึ้น

ผู้สัมภาษณ์: ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการค่ะ

บรรณารักษ์: ให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ผู้ใช้สามารถเรียกดูและดาวน์โหลดเอกสารได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด

ผู้สัมภาษณ์: ด้านการส่งเสริมการให้บริการค่ะ

บรรณารักษ์: มีน้อย เน้นการพัฒนาด้านเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศมากกว่า

ผู้สัมภาษณ์: ด้านบุคลากรค่ะ

บรรณารักษ์: เปิดโอกาสให้เข้าร่วมอบรมสัมมนาในหัวข้อต่าง ๆ ที่ทางสถาบันและหน่วยงานภายนอกจัดขึ้น และมีงบประมาณสำหรับการเข้าร่วมอบรมสัมมนาให้แก่พนักงานในแต่ละปีด้วย

ผู้สัมภาษณ์: ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพค่ะ

บรรณารักษ์: ในสถานที่ใหม่ ห้องสมุดมีพื้นที่มากขึ้น รองรับผู้ใช้ได้มากขึ้น มีพื้นที่นั่งอ่านเพียงพอสำหรับผู้ใช้

ผู้สัมภาษณ์: ด้านขั้นตอนการให้บริการค่ะ

บรรณารักษ์: พยายามลดขั้นตอนเพื่อลดความยุ่งยากสับสน แต่ไม่ถึงกับอะไรก็ได้

ผู้สัมภาษณ์: ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการบริการสารสนเทศเชิงรุกค่ะ

บรรณารักษ์: ขาดความหลากหลายทางผลิตภัณฑ์ ควรพัฒนาการสร้างเครือข่าย เพราะหาไม่มีใครสามารถมีทรัพยากรสารสนเทศได้ครบถ้วนทั้งหมด

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

แบบสอบถาม

การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค

โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ชื่อห้องสมุด.....

ชื่อมหาวิทยาลัย.....

1. เพศ

1 [] ชาย

2 [] หญิง

2. อายุ

1 [] น้อยกว่า 30 ปี

2 [] 30-40 ปี

3 [] 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1 [] ปริญญาตรี

2 [] ปริญญาโท

3 [] ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงาน

1 [] น้อยกว่า 10 ปี

2 [] 10-20 ปี

3 [] 21-30 ปี

4 [] 31 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านทราบหรือไม่ว่า มีการระบุการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในประกาศของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2549

1 [] ทราบ

2 [] ไม่ทราบ

2. ท่านเคยอ่านบทความ/งานวิจัย เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกบ้างหรือไม่

1 [] เคย

2 [] ไม่เคย

3. ห้องสมุดของท่านได้ระบุการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในกลยุทธ์ พันธกิจ หรือนโยบายของห้องสมุดหรือไม่

1 [] มี

2 [] ไม่

4. ท่านคิดว่าความสำคัญของการบริการสารสนเทศเชิงรุก มีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1 [] เพื่อตอบสนองแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยต้นสังกัด

2 [] เพื่อส่งเสริมและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ

3 [] เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ห้องสมุด

4 [] เพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

5 [] เพื่อเพิ่มโอกาสการแข่งขันแก่ห้องสมุดในธุรกิจบริการสารสนเทศ

6 [] อื่น ๆ.....

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

การบริการสารสนเทศเชิงรุก	สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุก		
	มีการปฏิบัติ	มีแผนแต่ยังไม่มี การปฏิบัติ	ยังไม่มี แผน
1. ผลิตภัณฑ์			
1.1 กำหนดแผนงานหรือแนวปฏิบัติในการปรับปรุง ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ให้มีคุณภาพ และทันสมัยอยู่เสมอ			
1.2 จัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม สามารถอ่าน และดาวน์โหลดได้ เช่น e-thesis, e-journal ฯลฯ			
1.3 มีฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้น โดยห้องสมุด (นอกจาก OPAC)			
1.4 จัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทอย่างเพียงพอ			
1.5 ดูแลซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศให้มีสภาพพร้อม ใช้งานเสมอ			
2. บริการ			
2.1 บริการแจ้งเตือนก่อนถึงวันครบกำหนดการยืมผ่าน ทาง SMS			
2.2 บริการแจ้งเตือนก่อนถึงวันครบกำหนดการยืมทาง e-mail			
2.3 บริการยืมต่อ (renew) ทางโทรศัพท์			
2.4 บริการยืมต่อ (renew) ด้วยตนเอง ผ่านทางเว็บไซต์			
2.5 บริการจองหนังสือที่มีสถานะ On Shelf เพื่อผู้ใช้จะ ได้รับหนังสือที่ต้องการ เมื่อมาติดต่อขอยืม			
2.6 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าออนไลน์ ผ่าน โปรแกรม MSN			
2.7 บริการช่วยเหลือการวิจัย			
2.8 บริการแจ้งรายการสารสนเทศใหม่ทาง e-mail			

การบริการสารสนเทศเชิงรุก	สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุก		
	มีการปฏิบัติ	มีแผนแต่ยังไม่มี การปฏิบัติ	ยังไม่มี แผน
2.9 บริการเพิ่มระยะเวลาการยืมในช่วงสอบ			
2.10 บริการเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืม ออกในช่วงสอบหรือปิดภาคเรียน			
2.11 บริการให้ยืมไม่จำกัดจำนวนในช่วงปิดภาคเรียน หรือช่วงที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน			
2.12 บริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศตามคณะต่าง ๆ			
3. ราคา			
3.1 ลดอัตราค่าเช่าใช้บริการห้องสมุด			
3.2 ปรับลดเงินค่าประกันหรือค่าสมาชิกสมทบ เพื่อให้ ผู้ใชภายนอกมีโอกาสยืมหนังสือได้มากขึ้น			
3.3 มีการยืดหยุ่นอัตราค่าปรับ โดยคิดไม่เกินราคาจริง ของทรัพยากรสารสนเทศ			
3.4 กำหนดอัตราค่าบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลภายนอก เท่ากับสมาชิก เช่น ค่าพรินท์เอกสาร ค่าถ่ายเอกสาร ฯลฯ			
4. สถานที่			
4.1 มีป้ายบอกที่ตั้งของห้องสมุดไว้อย่างชัดเจน			
4.2 ที่ตั้งของห้องสมุดสามารถเข้าใช้ได้สะดวก			
4.3 ห้องสมุดมีบริเวณกว้างขวาง รองรับกับจำนวนผู้เข้าใช้			
4.4 จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด การสนทนาผ่านอินเทอร์เน็ต (chat)			
4.5 ขยายเวลาในการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้ เช่น เปิดให้บริการถึง 22.00 น./เปิด ให้บริการ 24 ชั่วโมงในช่วงที่มีการสอบ ฯลฯ			

การบริการสารสนเทศเชิงรุก	สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุก		
	มีการปฏิบัติ	มีแผนแต่ยังไม่มี การปฏิบัติ	ยังไม่มี แผน
5. การส่งเสริมการใช้			
5.1 จัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัล			
5.2 จัดกิจกรรมประกวดภาพถ่ายห้องสมุด			
5.3 สร้าง Weblog ของห้องสมุด			
5.4 จัดทำคู่มือหรือแผ่นพับแนะนำห้องสมุดด้วย กระดาษพิมพ์สีสวยงาม			
5.5 มีรายการวิทยุของห้องสมุด			
5.6 ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านทาง สถานีวิทยุชุมชนหรือสถานีวิทยุของมหาวิทยาลัย			
5.7 ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านทาง เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Twitter หรือ Facebook			
5.8 พัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีความทันสมัย			
5.9 จัดทำของที่ระลึกของห้องสมุดเพื่อจำหน่ายหรือแจก			
5.10 แนะนำการใช้ห้องสมุดด้วยการดูแอนิเมชัน			
5.11 สร้างมาสคอตของห้องสมุดเพื่อการประชาสัมพันธ์			
5.12 จัดตั้งแผนกหรือคณะทำงานเพื่อรับผิดชอบ การส่งเสริมการใช้ห้องสมุดโดยเฉพาะ			
5.13 ร่วมจัดกิจกรรมกับชุมชนใกล้เคียง			
6. บุคลากร			
6.1 มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ			
6.2 พัฒนาทักษะความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง			
6.3 พัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากร			
6.4 มีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรห้องสมุดประจำปี			
6.5 จัดอบรมพัฒนาบุคลากรภาพและการให้บริการ			

การบริการสารสนเทศเชิงรุก	สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุก		
	มีการปฏิบัติ	มีแผนแต่ยังไม่มี การปฏิบัติ	ยังไม่มี แผน
6.6 จัดให้มีชุดฟอร์มเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี			
6.7 จัดประกวดขวัญใจผู้ใช้บริการ			
6.8 จัดประกวดพนักงานดีเด่น			
7. สภาพทางกายภาพ			
7.1 ตกแต่งห้องสมุดให้สวยงาม ทันสมัย			
7.2 จัดเตรียม โต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านอย่างเพียงพอ			
7.3 จัดให้มีที่นั่งโซฟาเพื่อผ่อนคลาย			
7.4 จัดพื้นที่สำหรับผู้ใช้โทรศัพท์มือถือโดยเฉพาะ			
7.5 จัดมุมสำหรับทานกาแฟและอาหารว่าง			
7.6 มีมุมโทรทัศน์หรือชมภาพยนตร์			
7.7 มีมุมสปา มีกลิ่นหอม และบริการนวดเพื่อผ่อนคลาย			
7.8 เปิดเพลงบรรเลงเบา ๆ สร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย			
7.9 ปรับอุณหภูมิภายในห้องสมุดให้มีความเหมาะสม ไม่หนาวเย็นจนเกินไป			
8. กระบวนการ			
8.1 ลดขั้นตอนการยืม-คืน เช่น พรินต์สลিপแจ้งวันครบ กำหนดคืนแทนการประทับวันที่ด้านหลังตัวเล่ม ฯลฯ			
8.2 มีบริการยืม-คืนด้วยตนเอง			
8.3 เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืน เช่น มีการกำหนดเวลาในการให้บริการ ฯลฯ			
8.4 เพิ่มความรวดเร็วในการบริการตอบคำถาม โดยระบุ ช่วงเวลาที่ผู้ใช้จะได้รับคำตอบ เช่น คำถามอย่างง่าย ตอบภายใน 15 นาที ฯลฯ			
8.5 ปรับลดขั้นตอน หรือกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ ได้รับความสะดวกมากขึ้น			

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องค่าระดับของปัญหาที่ตรงตามความเป็นจริง

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ					
1.1 งบประมาณในการจัดหาไม่จำกัด					
1.2 ข้อยกเว้นทางด้านลิขสิทธิ์					
1.3 พื้นที่ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ					
1.4 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการให้บริการ					
1.5 ทรัพยากรสารสนเทศมีสถานะว่าอยู่บนชั้น แต่ไม่พบตัวเล่ม					
1.6 ระบบเครือข่ายขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศฉบับอิเล็กทรอนิกส์ได้					
1.7 ขาดแคลนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง					
1.8 จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นไม่เพียงพอ					
2. ผู้บริหาร					
2.1 ไม่มีนโยบายเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก					
2.2 ผู้บริหารขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก					
2.3 ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารน้อย					
3. พนักงานผู้ปฏิบัติงาน					
3.1 พนักงานรู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน					

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 พนักงานขาดความกระตือรือร้นและ จิตใจรักบริการ					
3.3 ขาดแคลนพนักงานที่มีความสามารถ เฉพาะด้าน เช่น นักออกแบบสิ่งพิมพ์					
3.4 ขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ในระดับ วิชาชีพบรรณารักษ์					
3.5 พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจเรื่อง การบริการสารสนเทศเชิงรุก					
3.6 พนักงานขาดทักษะในการสืบค้น					
3.7 พนักงานขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ					
3.8 พนักงานขาดความรู้ทางด้านเทคโนโลยี ที่ทันสมัย					
3.9 พนักงานไม่เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดให้					
4. ผู้ใช้					
4.1 ผู้ใช้ไม่ทราบว่ามีการจัดให้					
4.2 ผู้ใช้ไม่ให้ความสนใจกับบริการที่จัดให้					
4.3 ผู้ใช้ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ ตามขั้นตอนการขอรับบริการ					
4.4 ผู้ใช้ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์และบทสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุด

**แบบสัมภาษณ์สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุก
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ**

ห้องสมุด.....

มหาวิทยาลัย.....

ผู้ให้สัมภาษณ์..... ตำแหน่ง.....

วันที่สัมภาษณ์..... สถานที่.....

1. การบริการสารสนเทศเชิงรุกในทัศนะของผู้บริหารห้องสมุด
2. ในทางปฏิบัติ ห้องสมุดของท่านมีบริการสารสนเทศเชิงรุกในแต่ละด้านต่อไปนี้ อย่างไรบ้าง
 - 2.1 ผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 2.2 ราคา
 - 2.3 สถานที่
 - 2.4 การส่งเสริมการใช้
 - 2.5 บุคลากร
 - 2.6 สภาพทางกายภาพ
 - 2.7 กระบวนการ
3. ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการบริการสารสนเทศเชิงรุก
4. ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ

คุณสุภกร เมลารนนท์

หัวหน้าฝ่ายบริการผู้อ่าน

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้สัมภาษณ์: การบริการสารสนเทศเชิงรุกในทัศนะของอาจารย์คืออะไรคะ

ผู้บริหาร: การบริการเชิงรุกทั้งการบริการสารสนเทศ การส่งเสริมการรู้สารสนเทศ หรือการใช้สารสนเทศเป็นลักษณะบริการที่เราจัดเตรียมไว้ให้ผู้บริการก่อนที่ผู้บริการจะร้องขอเข้ามา

ผู้สัมภาษณ์: ทางห้องสมุดมีบริการเชิงรุกอะไรบ้างคะ

ผู้บริหาร: การเตรียมทำ Digitize เช่น วิทยานิพนธ์ งานวิจัยของจุฬา ฐานข้อมูลหรือ วิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม การทำฐานข้อมูลคลังปัญญา มีรายชื้อทรัพยากรใหม่ หนังสือใหม่ เตรียมไว้ให้ผู้ใ้ เตรียมการสอนการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ไปที่คณะหรือจัดสอนที่ ห้องสมุด ในส่วนของการอบรมฐานข้อมูล มีการบอกรับหลายฐานข้อมูลเพื่อให้ครอบคลุม ทุกสาขาวิชาที่เปิดสอน และเตรียมสอนการใช้ฐานข้อมูล และมีกิจกรรมอื่น ๆ อย่างเช่น ปีที่ผ่านมา มีการจัดกิจกรรมเป็นเชิงให้ความรู้และส่งเสริมการใช้สารสนเทศด้วย อย่างเช่น Knowledge Party ใช้ชื้อกิจกรรมว่า “สังสรรค์สาระ วิทยบริการ” จัดร่วมกับบู๊คแฟร์ บู๊คแฟร์ ถือว่าเป็นกิจกรรมเชิงรุกได้ โดยเปิดโอกาสให้ประชาคมจุฬาและบุคคลภายนอก ได้คัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด โดยในงานสังสรรค์สาระมีการบรรยายและสาธิตหลาย หัวข้อซึ่งคิดว่าจะเป็นประโยชน์แก่การเรียนการสอนและการวิจัย เช่น การเขียนบรรณานุกรม การใช้โปรแกรมต่าง ๆ แนะนำคลังปัญญา พูดคุยกับนักเขียน และนอกจากนั้นยังมีรายการวิทยุชื่อรายการ “ก้าวไกลไปกับวิทยบริการ” ออกอากาศกับสถานีวิทยุจุฬาเป็น การส่งเสริมการใช้สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ มีการจัดนิทรรศการ โดยห้องสมุด จัดเอง และจัดโดยหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งบางกิจกรรมอยู่ระหว่างวางแผนที่จะดำเนินการอีก หลายกิจกรรม ตอนนี้ที่ห้องสมุดมีบริการยืมคืนด้วยตนเอง (self check) เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ ยืมคืนได้สะดวกมากยิ่งขึ้น มีการร่วมมือกับห้องสมุดคณะจัดเป็นบริการ Book Delivery เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้

ผู้สัมภาษณ์: มีวิธีการศึกษาผู้ใช้บริการอย่างไรบ้าง

ผู้บริหาร: มีการรับความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านกล่องรับความคิดเห็น และทำการสำรวจ คือ การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการโดยคณะทำงานประกันคุณภาพ ซึ่งจะมีการเสนอข้อคิดเห็นเข้ามา ขณะเดียวกันในส่วนของฐานข้อมูล ทางคณะทำงานก็ทำการวิจัยเรื่องความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับความต้องการใช้ฐานข้อมูล ขอย้อนกลับไปที่บริการเชิงรุกมีบริการคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต มีการศึกษาผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตว่าผู้ใช้มีความต้องการใช้โปรแกรมอื่น ๆ อย่างไรบ้างและดำเนินการติดตั้งโปรแกรมอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น Microsoft Offices เป็นต้น

ผู้สัมภาษณ์: ในส่วนของบุคลากร มีการส่งเสริมบุคลากรอย่างไรเพื่อส่งเสริมการบริการสารสนเทศเชิงรุก

ผู้บริหาร: ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับ และจัดการอบรมให้ตามทักษะที่ต้องใช้ตามลักษณะงาน เช่น จัดอบรม Lotus Note ให้กับบุคลากรระดับปฏิบัติการ และในส่วนของ Professional ก็เน้นทางด้านเทคโนโลยีซึ่งทางศูนย์ฯ ก็สนับสนุนอย่างเต็มที่

ผู้สัมภาษณ์: ในส่วนของกระบวนการให้บริการมีการลดขั้นตอนหรือดำเนินการอย่างไรบ้างเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้

ผู้บริหาร: มีการระบุไว้ในตัวชี้วัดของระบบคุณภาพแต่ละปีจะทบทวนว่าจะมีงานใดที่สามารถลดขั้นตอนได้บ้างและร่วมมือกับห้องสมุดคณะจัดให้มีการประกวดการลดขั้นตอนในงานห้องสมุด ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องงานห้องสมุดได้ด้วย

ผู้สัมภาษณ์: ยกตัวอย่างการลดขั้นตอนการทำงานที่ดำเนินการไปแล้ว

ผู้บริหาร: ลดขั้นตอนการรับสมัครสมาชิกเดิมใช้เวลาหลายวัน เมื่อลดขั้นตอนไปก็จะใช้เวลาน้อยลง และมีการจัดแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับสมัครเรียนการใช้ห้องสมุด

ผู้สัมภาษณ์: ในส่วนของสถานที่หรือบรรยากาศมีการดำเนินการอย่างไรบ้าง

ผู้บริหาร: ในเรื่องสภาพแวดล้อมมีการปรับปรุงเป็นระยะ แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในด้านสถานที่และงบประมาณ แต่เราก็พยายามปรับปรุงในเรื่องของความปลอดภัยโดยการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มจุดการติดตั้งให้มากขึ้นซึ่งช่วยลดจำนวนการหายของคอมพิวเตอร์พกพา (notebook) ได้มาก ใช้กิจกรรม 5 ส ในการจัดเตรียมพื้นที่บริการด้วย และในขณะนี้เรากำลังปรับพื้นที่ในชั้น 1 เพื่อให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของผู้ใช้มากขึ้น

นี่ก็ถือว่าเป็นบริการเชิงรุกได้ และมีแผนที่จะปรับปรุงชั้น 2 และชั้น 3 ต่อไป มีการทาสีใหม่ในบางพื้นที่

ผู้สัมภาษณ์: ในการจัดบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดมีการนำแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้บ้างหรือไม่

ผู้บริหาร: ก็มีค่ะ มีการเชิญอาจารย์จากคณะบัญชีฯ มาสอนเรื่องการตลาดให้ โดยจัดเป็นคอร์สหรือส่งบุคลากรไปอบรม แนวคิดทางการตลาด คือ ก่อนจะทำอะไร เราต้องมีการศึกษาผู้รับบริการ นอกจากการศึกษาผู้รับบริการอย่างทีกล่าวนมาแล้ว ก็มีการทำ Focus Group กับผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มเพื่อจะได้ทราบความต้องการ นำหลักการตลาดมาประยุกต์ใช้ เช่น ให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม และมีรางวัลเพื่อจูงใจให้ผู้รับบริการมาร่วมกิจกรรม นอกจากนี้ก็มีกิจกรรมลดค่าปรับซึ่งเอื้อไปกับกิจกรรมทางสังคมด้วย คือ นำค่าปรับไปบริจาค หรือบริการคอมพิวเตอร์ในช่วงปรับระบบหัวใจให้ผู้รับบริการใช้มากยิ่งขึ้น โดยให้ฟรีนิต์โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ผู้สัมภาษณ์: ปัญหาและอุปสรรค

ผู้บริหาร: เท่าที่พบ คือ กิจกรรมบางอย่างที่จัด ผู้รับบริการจะไม่ทราบ ซึ่งน่าจะขาดการประชาสัมพันธ์ และในเรื่องด้านอัตราค่าสิ่ง เพราะภาระงานประจำมีมากจึงมีเวลาในการทำงานด้านเชิงรุกไม่มากเท่าไรนัก และเรื่องงบประมาณ

ผู้สัมภาษณ์: ความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุก

ผู้บริหาร: การแข่งขันค่อนข้างสูงทั้งในแง่องค์กรซึ่งต้องมีการพัฒนาและองค์กรที่ให้บริการสารสนเทศเหมือนกัน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพราะจะต้องใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็นเครื่องมือในการให้บริการ และเน้นในเรื่อง Content ด้วย ถ้า Content คุณภาพไม่ดีก็คงแข่งขันกับภายนอกไม่ได้ ในแง่นี้แข่งขันเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์จากสารสนเทศที่เราให้บริการ

คุณภา เชี่ยววงศ์

รองผู้อำนวยการบริหาร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้สัมภาษณ์: บริการสารสนเทศเชิงรุกในทัศนะของอาจารย์คืออะไรคะ

ผู้บริหาร: การบริการเชิงรุก คือ การจัดบริการใด ๆ ก็ตาม ต้องจัดให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ผู้ใช้ อย่างบริการพื้นฐาน เช่น บริการยืมคืน ถ้าผู้ใช้ไม่ได้มาห้องสมุด ห้องสมุดควรนำบริการต่าง ๆ เหล่านี้ไปสู่ผู้ใช้โดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เช่น เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้ใช้สามารถใช้ได้ตลอดในแนวคิด (concept) “Anytime Anywhere Anyone” อันนี้ถือว่าเป็นบริการเชิงรุก คือ อยู่ที่บ้านก็สามารถเข้าใช้ได้ไม่ต้องมาที่ห้องสมุดโดยทางเทคโนโลยีก็สามารถสืบค้นได้ ส่วนการตอบคำถามส่งไปถึงเจ้าตัวในทางเมล์ก็ตามโดยทางเว็บไซต์ก็ตาม ถามมาทางเว็บไซต์ได้ ห้องสมุดตอบไปทางเว็บไซต์ได้ นั่นคือ ห้องสมุดรุกไปถึงผู้ใช้แล้ว สิ่งที่ผู้ใช้ได้รับ คือ ความสะดวก ซึ่งมีหลายกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้ สรุปว่าการบริการเชิงรุกก็คือ นำบริการหรือนำสิ่งที่ห้องสมุดมีอยู่ไปสู่ผู้ใช้ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด

ผู้สัมภาษณ์: การบริการสารสนเทศเชิงรุกด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้บริหาร: การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จะนำส่งรายการหนังสือเพื่อให้อาจารย์นักวิจัย ได้คัดเลือกหรือให้อาจารย์เสนอแนะเข้ามาซึ่งทำให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น มีการจัดงานแสดงหนังสือวิชาการ คือ เชิญสำนักพิมพ์ต่าง ๆ มาออกบูธที่ห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ที่เป็นบุคลากรของสถาบันสามารถเลือกหนังสือได้เลยโดยไม่ต้องไปที่ร้านหนังสือ นี่ก็คือ บริการเชิงรุกอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ผู้ใช้สะดวก มีบริการ Research Square เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีเป้าหมายที่จะเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ห้องสมุดจึงเตรียมพื้นที่เพื่อสนับสนุนสำหรับผู้ใช้ที่จะมาศึกษาค้นคว้าวิจัย และมี Research Information Corner เป็นบริการเสริมที่ให้บริการตอบคำถามเฉพาะเรื่อง และห้องสมุดยังมีเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (notebook) จำนวน 50 เครื่องให้ยืมใช้ภายในห้องสมุด บริการพิมพ์งาน (print) ด้วยตนเองเป็นแบบบัตรเติมเงิน มีบริการห้องสมุด Delivery เดิมผู้ใช้ต้องมาที่ห้องสมุดเพื่อยืมหนังสือ แต่บริการนี้ทำให้

ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือได้โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด โดยตรวจสอบจากฐานข้อมูลว่ามีหนังสืออยู่ในห้องสมุดแล้วยังไม่มีคนยืม ซึ่งสามารถ Request ผ่านระบบได้ แล้วทางห้องสมุดก็จะนำหนังสือเล่มนี้ไปส่ง เริ่มให้บริการแก่อาจารย์ในมหาวิทยาลัย และหนังสือที่มีในห้องสมุดนี้ก่อน ยังไม่รวมหนังสือของห้องสมุดคณะ เริ่มดำเนินการมาประมาณ 1-2 ปี ซึ่งทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและอาจารย์ก็ไม่จำเป็นต้องนำมาคืนที่ห้องสมุด เพราะมีความร่วมมือกับห้องสมุดเครือข่าย คือ ห้องสมุดคณะต่าง ๆ โดยอาจารย์สามารถรับและคืนหนังสือเล่มที่ต้องการที่ห้องสมุดคณะได้เลย ซึ่งก่อนทำโครงการนี้ต้องมีการประชุมความร่วมมือของห้องสมุดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน

ผู้สัมภาษณ์: มีกำหนดเวลาในการนำส่งไหมคะ

ผู้บริหาร: มีค่ะ คือ ถ้าอาจารย์แจ้งมาก่อนบ่ายสองโมง หนังสือจะถูกส่งภายในเวลาทำการของวันเดียวกัน แต่ถ้าหลังจากนั้น อาจารย์จะได้รับหนังสือวันรุ่งขึ้น

ผู้สัมภาษณ์: ด้านสถานที่หรือช่องทางการนำส่งบริการถึงผู้ใช้

ผู้บริหาร: เพิ่มช่องทางการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ได้แก่ บริการแนะนำหนังสือการจัดทำคู่มือต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์และนำเสนอเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ สำหรับการสอนการใช้สารสนเทศจะมีการจัดเป็นคอร์สการสอน เช่น วันจันทร์จัดอบรมเรื่องการแนะนำการใช้ห้องสมุด วันอังคารจัดอบรมเรื่องการสอนการใช้ฐานข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งสามารถดูรายละเอียดการสอนผ่านทางเว็บไซต์ได้และแจ้งความต้องการเข้ารับการอบรมผ่านเว็บไซต์ได้ด้วย โดยกำหนดจำนวนขั้นต่ำอย่างน้อย 5 คน ถ้าน้อยกว่า 5 คนก็จะสอนแบบตัวต่อตัว แต่ถ้ามีจำนวนมากขึ้นไปจะเปิดห้องอบรมให้เรียน นอกจากนี้ทางภาควิชาหรือวิทยาเขตสามารถทำจดหมายเข้ามาเพื่อขอใช้บริการสอนการใช้สารสนเทศได้ อาจจะเชิญไปสอนที่คณะได้หรือมาเรียนที่ห้องอบรมของห้องสมุดได้ซึ่งมีการจัดเตรียมห้องคอมพิวเตอร์เพื่อจัดฝึกอบรม 2 ห้อง

ผู้สัมภาษณ์: ในด้านการส่งเสริมการใช้บริการค่ะ

ผู้บริหาร: จัดทำ Quiz Game คือ ทำคำถามบนหน้าเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้ตอบมานี้ก็คือ บริการเชิงรุกอย่างหนึ่งที่จัดขึ้นมาซึ่งจะมีมอบรางวัลด้วย ในส่วนของการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูล เนื่องจากจำนวนฐานข้อมูลมีมาก ห้องสมุดจึงจัดคอร์สเพื่ออธิบายฐานข้อมูลเฉพาะเรื่อง เช่น หลักสูตรนักสืบค้นสารสนเทศมืออาชีพ ซึ่งมีระยะเวลาใน

การอบรม 4 วัน ซึ่งจะมีผู้ใช้เข้ามาร่วมอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยบุคคลภายนอกก็สามารถร่วมได้ ในกรณีที่ยังมีที่ว่างซึ่งห้องสมุดก็อนุญาต เพราะห้องสมุดต้องบริการวิชาการต่อสังคมด้วยโดยจัดอบรมปีละสองรุ่นมักจัดช่วงปิดภาคเรียนเพราะถ้าจัดในช่วงเปิดภาคเรียนอาจารย์ไม่มีเวลาว่างมาเข้าร่วมอบรม

ผู้สัมภาษณ์: ด้านบุคลากร

ผู้บริหาร: การพัฒนาบุคลากรของที่นี่ ส่วนใหญ่เป็นการส่งไปอบรม หรืออาจเป็นหลักสูตรของห้องสมุดเองหรือส่งไปดูงาน

ผู้สัมภาษณ์: ในส่วนของกระบวนการ ทางห้องสมุดมีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้อย่างไรบ้าง

ผู้บริหาร: มีบริการยืมคืนด้วยตนเอง (self check) เพื่อผู้ใช้ไม่ต้องเข้าแถวรอ

ผู้สัมภาษณ์: ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

ผู้บริหาร: เป็นปัญหาด้านงบประมาณที่ค่อนข้างจำกัด

คุณเพ็ญสุวรรณ นาคะปรีชา

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้สัมภาษณ์: การบริการสารสนเทศเชิงรุกในทัศนะของอาจารย์คืออะไรคะ

ผู้บริหาร: ในทัศนะก็คือ ห้องสมุดต้องทำอะไรให้ถึงตัวผู้ใช้ หนึ่งให้ผู้ใช้รู้ว่า ห้องสมุดมีอะไร สองสิ่งเหล่านี้ต้องถึงตัวผู้ใช้เป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้ได้รับรู้ในบริการของห้องสมุดแล้วมาใช้บริการ ไม่ใช่นั่งรอเฉย ๆ หมดสมัยของการนั่งรอเฉย ๆ ทำไมต้องทำการบริการเชิงรุก คือ ในเรื่องของการลงทุนของห้องสมุด ถ้าคิดในแง่ค่าใช้จ่าย จะมีการลงทุนสูงมาก เพราะฉะนั้นการบริการเชิงรุกเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าทั้งทรัพยากรบุคคลและสารสนเทศ เกิดการใช้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด โดยให้ผู้ใช้รู้ว่าห้องสมุดมีอะไร ให้เกิดการใช้สิ่งที่มีอยู่ โดยที่ไม่ต้องรอให้ผู้ใช้มาถาม

ผู้สัมภาษณ์: ได้นำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ในการทำการบริการสารสนเทศเชิงรุกไหมคะ

ผู้บริหาร: เอาเฉพาะที่ได้ทำในแนวของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่แล้วกันนะคะ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ให้ความสำคัญในด้านการตลาดมาก ห้องสมุดส่งคนไปเรียนเป็นคอร์สเลย ให้อาจารย์และผู้เชี่ยวชาญวิทยากรมาพูดเรื่องการตลาด และมีคณะกรรมการทางการตลาดขึ้นมา แต่ต้องยอมรับว่าถึงแม้จะส่งคนไปเรียน แต่ก็ไม่มีคนที่มีความรู้ด้านการตลาดเพียงพอ ซึ่งก็อาจเกี่ยวพันโดยตรงกับหลักสูตรของวิชาบรรณารักษศาสตร์ ต้องมีหลักสูตรด้านการตลาดเข้ามา ส่วนตัวให้ความสำคัญกับสิ่งนี้ เคยพูดในภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ตอนปรับปรุงหลักสูตรด้วยซ้ำไปว่าจะต้องมีหลักสูตรด้านการตลาดเข้ามา แต่จริง ๆ เรื่องการส่งเสริมการใช้สารสนเทศหรือเรื่องวิธีการที่ทำอยู่ คือ การตลาด เพียงแต่ว่าเราอาจไม่ได้ใช้วิธีการหรือเครื่องมือที่เหมาะสมอย่างในวันนี้ พูดคุยกันถึงห้องสมุดมีเรื่องขูขู การมีขูขูในห้องสมุดเกี่ยวข้องและส่งเสริมอย่างไร การจะเข้าไปถึงผู้ใช้ที่เป็นเด็กนักศึกษา เด็กย่อมต้องพูดคุยกับเด็กได้มากกว่าผู้ใหญ่พูดคุยกับเด็ก ให้รับรู้ถึงการบริการของเรา อย่างไรก็ตาม บางเรื่องเป็นการสร้าง Branding หรือการสร้างภาพลักษณ์ มากกว่าจะนำไปถึงผลประโยชน์ใน

เชิงการตลาดหรือการบริการ อย่างเช่น การจัดคอนเสิร์ต จะทำให้บรรลุเป้าหมายทางการตลาดอย่างไร เพราะการตลาดต้องมีเป้าหมายว่าจะเพิ่มในจุดไหน ๆ อาจมองภาพไม่ชัดเจนในส่วนของบริษัทและกำไร แต่สิ่งที่ได้ คือ ผู้ใช้สามารถรู้ได้ว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้างสอดคล้องตรงเข้าไปในรายการดนตรี ผู้ใช้สามารถลงทะเบียน SMS ได้ ในกรณีที่ต้องการแจ้งข้อมูลข่าวสาร นี่เป็นเหตุผลที่หอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ถึงให้ความสำคัญของด้านการตลาด

ผู้สัมภาษณ์: อยากให้อาจารย์เล่าให้ฟังว่าตอนนี้บริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีการบริการสารสนเทศเชิงรุกอะไรบ้างคะ

ผู้บริหาร: ห้องสมุดมีเจ้าหน้าที่การตลาด และคณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่นำการตลาดเข้ามาใช้กับห้องสมุดทั้งในเรื่องของการสร้างภาพลักษณ์หรือให้กิจกรรมต่าง ๆ เกิดความสัมฤทธิ์ผล แต่ว่าในเชิงของการบริการเชิงรุกที่ทำอยู่ นอกเหนือจากคณะกรรมการการตลาด สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดมีนักประชาสัมพันธ์เพื่อทำหน้าที่นี้ และบริการของห้องสมุด สำนักหอสมุดจะทำดำเนินการใด ๆ จะพิจารณาใจท่วงก่อน อย่างวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กำหนดไว้ว่าจะต้องเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย เพราะฉะนั้นวิสัยทัศน์ของห้องสมุดจึงสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย การดำเนินการต่าง ๆ จะต้องทำให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของทั้งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และของห้องสมุด อย่างเช่น การกำหนดเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ห้องสมุดก็ต้องเป็นห้องสมุดเพื่อการวิจัย เพราะฉะนั้นการบริการเชิงรุกจึงมุ่งหนักในการเป็น Research Library เรื่องของการทำ Research Support ห้องสมุดก็ได้มีการตั้งผู้เชี่ยวชาญ มี Researcher Service Center ขึ้นมาเพื่อสนับสนุนการวิจัยไปยังอาจารย์ และนักวิจัย โดยเฉพาะนักวิจัยหน้าใหม่ นักศึกษาปริญญาเอก นักศึกษาปริญญาโท โดยเฉพาะนักศึกษาปริญญาโทบางคนยังไม่มีประสบการณ์ทางด้านการวิจัย ห้องสมุดก็ให้ความช่วยเหลือโดยมีการจัดตั้ง Liaison Librarian ขึ้นมา Liaison Librarian คือ ผู้ประสานงาน Liaison Librarian จะไปติดต่ออาจารย์หรือนักวิจัยเป็นราย ๆ เพื่อแจ้งกิจกรรมหรือบริการในขณะเดียวกันนอกเหนือจากกิจกรรมตรงนี้ยังมีกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อให้ให้นักวิจัยได้ติดตาม เช่น ให้สมัครเป็นสมาชิก เพื่อรับข่าวห้องสมุดทาง SMS ในส่วนต่อไปเรามีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ในการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ หรือ

Information Literacy ถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญ รู้หรือไม่ว่าหอสมุดรับฐานข้อมูลมาแต่ละปีเป็นมูลค่านับสิบล้านบาท แต่อาจารย์บางท่านยังไม่ทราบว่ามิฐานข้อมูลเรื่องนั้น เพราะฉะนั้นเรื่อง Information Literacy หอสมุดจึงให้ความสำคัญได้จัดเป็นคอร์สฝึกอบรมเป็นคอร์สขั้นพื้นฐาน คอร์สขั้นเทพหลายคอร์สตลอดภาคการศึกษา ต้องยอมรับว่าขณะนี้พฤติกรรมของผู้ใช้เปลี่ยนไปแล้ว บางทีผู้ใช้สามารถมาใช้ที่หอสมุดได้ อย่างเช่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีห้องสมุดคณะ 20 แห่ง และมีห้องสมุดกลาง 1 แห่ง คณะแต่ละคณะอยู่ห่างไกลกันมาก เพราะฉะนั้นบรรณารักษ์ต้องทำงานร่วมมือกันทั้งห้องสมุดคณะ 20 แห่ง และห้องสมุดกลางร่วมมือกัน จึงมีการจัด Road Show ขึ้นมา คือ อาจารย์หรือนักศึกษาไม่จำเป็นต้องมาอบรมการใช้สารสนเทศหรือฐานข้อมูลหรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่ห้องสมุด แต่ทางห้องสมุดจะไปที่คณะนั้น ๆ โดยมีการประสานงานร่วมกันระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะและบรรณารักษ์ห้องสมุดกลาง บรรณารักษ์จะสอนหรือแนะนำเอง หรือให้บรรณารักษ์ที่ห้องสมุดกลางเป็นวิทยากรก็ได้

ผู้สัมภาษณ์: ในด้านฐานข้อมูลที่บอกรับเข้ามา ทางหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้สร้างฐานข้อมูลขึ้นมาเองไหมคะนอกจากฐานข้อมูล OPAC

ผู้บริหาร: มีค่ะ เช่น ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาหารล้านนา ฐานข้อมูลของคนตรี-ล้านนา เพราะห้องสมุดตั้งอยู่ในภาคเหนือ ในเว็บไซต์ของห้องสมุดจะเห็นฐานข้อมูลของอาหารล้านนา นี่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ห้องสมุดนำเอาสารสนเทศออกมาให้ผู้ใช้ได้รู้จักแล้วขณะเดียวกันนอกจากอาหารล้านนาแล้ว จากวิสัยทัศน์ที่จะเป็น Research Library ยังต้องมีศูนย์การเรียนรู้ เพราะฉะนั้นเมื่อห้องสมุดมีสิ่งเหล่านี้ก็ถือว่าเป็นศูนย์กลางที่จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสูงสุด โดยมีการเก็บรวบรวมอาหารล้านนาไว้ในรูปของสื่อผสมมีทั้งภาพ และเสียง

ผู้สัมภาษณ์: ในส่วนของด้านบุคลากรมีการสนับสนุนบุคลากรอย่างไรบ้างคะ

ผู้บริหาร: สำนักหอสมุดมีการให้ความสำคัญกับบุคลากรมาก โดยจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในอยู่สี่ด้าน ได้แก่ ด้านที่หนึ่ง ด้านภาษา ด้านที่สอง คือ ด้านไอที ด้านที่สาม คือ ด้านบริหารการจัดการทั่วไป หรือเรื่องอะไรที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานทั่วไป ด้านที่สี่ ก็เป็นในด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ มีการส่งคนไปอบรมในด้านการตลาด และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการตลาด มีบุคลากรมาพูดเรื่องการตลาด

มีการจัดประกวดแผนการตลาดโดยนักศึกษาโดยร่วมกับภาควิชาการตลาดของคณะบริหารธุรกิจให้อาจารย์เป็นผู้ตัดสินว่าแผนการตลาดอันไหนจะชนะได้รับรางวัล ซึ่งก็ได้ไอเดียมา ขณะเดียวกันก็มีการจัดทำนโยบายว่าจะต้องมีการบริการเชิงรุกด้วย

ผู้สัมภาษณ์: แล้วในกระบวนการด้านการบริการมีการปรับขั้นตอน ลดหรือเพิ่มขั้นตอนอะไรเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้ไหมคะ

ผู้บริหาร: ก็มีค่ะ ยกตัวอย่างเช่น สมัยก่อนเราไม่มีการยืมต่อ (renew) โดยระบบออนไลน์ แต่ปัจจุบันเราได้ปรับกระบวนการเพื่อให้ผู้ใช้ได้ยืมต่อ (renew) ผ่านทางออนไลน์ได้

ผู้สัมภาษณ์: แล้วด้านสถานที่มีการปรับปรุงอย่างไรบ้างคะ

ผู้บริหาร: การบริการเชิงรุกด้านสถานที่ก็พยายามปรับว่าตรงนี้เป็น Private Zone ตรงนี้เป็น Discuss Zone ห้องอ่านเดี่ยว ห้องอ่านกลุ่ม แม้ว่าอาจจะไม่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์มากนักเพราะต้องใช้งบประมาณสูง แต่ก็ปรับเท่าที่ปรับได้ แต่จากการที่ได้พูดคุยกับอาจารย์หลาย ๆ ท่านก็ชื่นชมกับการปรับปรุงด้านการบริการต่าง ๆ

ผู้สัมภาษณ์: มีการสำรวจ Feedback ไหมคะว่าเป็นอย่างไรบ้าง

ผู้บริหาร: สำรวจค่ะ มีการประเมินความพึงพอใจ ที่นี้ต้องบอกว่าการประเมินความพึงพอใจทุกอย่างโดยเฉพาะด้านการบริการสารสนเทศค่อนข้างมีความพึงพอใจสูง แต่เมื่อแจกแบบสอบถามส่วนใหญ่เราจะแจกนักศึกษา ทั้งปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อาจารย์ทั้งภาควิชา ถ้าแก่นักศึกษาปริญญาตรีจะไม่เข้าใจ เช่น ฐานข้อมูล เขาจะไม่เคยใช้ เขาจะบอกว่า ไม่ดี อย่างเขาเคยใช้ SciDirect ไหม เขาไม่เคยใช้ เขาไม่รู้จัก เพราะฉะนั้นเขาจะบอกว่าฐานข้อมูลไม่เพียงพอ เพราะฉะนั้นอันนี้เป็นสิ่งที่ควรต้องระมัดระวังในการแจกแบบประเมินความพึงพอใจในสัดส่วนอย่างไร และคำถามที่ถามนั้นควรต้องเป็นคำถามอย่างไร

ผู้สัมภาษณ์: เมื่อสักครูที่อาจารย์พูดถึงคณะกรรมการการตลาด คณะกรรมการนี้จะมียุติกรรมการประมาณกี่คนคะ เป็นฝ่ายใดบ้าง

ผู้บริหาร: ก็คือ มีบรรณารักษ์ และมีการตั้งทีมงานมาจากหลาย ๆ ฝ่าย มอบหมายบรรณารักษ์หนึ่งคนเป็นประธานแล้วให้ไปหาทีมงานมา และมีงบประมาณสนับสนุนให้

ผู้สัมภาษณ์: คณะกรรมการนี้ตั้งมานานหรือยังคะ

ผู้บริหาร: ตั้งมานานแล้วค่ะสัก 3-4 ปีแล้ว เพราะมีนโยบายเอาการตลาดมาใช้กับการบริการ ทำเป็นนโยบายเลยคะ

ผู้สัมภาษณ์: แล้วตั้งแต่ดำเนินการเอาสารสนเทศเชิงรุกมาใช้ อาจารย์พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบมีอะไรบ้าง

ผู้บริหาร: ยกตัวอย่างเราทำ Liaison Librarian เวลาเราไปติดต่อกับอาจารย์หรือนักวิจัยเขาจะไม่มีเวลา เวลาเรานัดหมายเขาจะไม่มีเวลา

ผู้สัมภาษณ์: อาจารย์มีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดอย่างไรบ้างคะ

ผู้บริหาร: ก็คงต้องฝากบรรณารักษ์ต้องเปลี่ยนวิธีคิดในเรื่องของการทำงาน หมดเวลาที่จะคิดว่าต้องนั่งรอและทุกคนจะต้องง้อห้องสมุด คู่แข่งห้องสมุดมีตั้งเยอะแยะ Google ก็เป็นคู่แข่ง แต่ห้องสมุดจะอย่างไรให้มีความสำคัญขึ้นมา นั่นคือ เอาหลักการการตลาดใช้สร้างความสำคัญ จะสร้างตำแหน่งทางการตลาด (position) ของห้องสมุดในระดับไหน บรรณารักษ์ต้องเปลี่ยนบทบาท บรรณารักษ์ต้องมีภาพลักษณ์ว่าคุณจะช่วยเหลือผู้ใช้ได้ มีความรู้อย่างจริงจัง พูดในเชิงนี้อาจจะหนักไปในเชิงของห้องสมุด-สถาบันอุดมศึกษา แต่ความจริงไปปรับใช้ได้กับห้องสมุดโรงเรียนก็ยิ่งได้ ถ้าเป็นระดับห้องสมุดโรงเรียนจะอย่างไรให้เด็กอ่านหนังสือเพิ่มมากขึ้น นี่ก็คือ ข้อสำคัญและที่จะฝากไว้ คือ ปรับเปลี่ยนวิธีคิด ปรับเปลี่ยนการทำงาน เพราะว่าพฤติกรรมของผู้ใช้เปลี่ยนไป สมัยก่อนอาจจะไม่มีแหล่งอื่นในการค้นคว้านอกจากจะมาห้องสมุด แล้วก็นั่งคอย แต่ขณะนี้มียุคหลายแหล่ง เพราะฉะนั้นจะเห็นว่าบรรณารักษ์มีความสำคัญและบรรณารักษ์มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดเกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากที่สุด

คุณกิตติพร ศรีเพชร

หัวหน้าฝ่ายงานบริการ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ผู้สัมภาษณ์: บริการสารสนเทศเชิงรุกในทัศนะของอาจารย์คะ

ผู้บริหาร: เป็นบริการที่จัดให้ผู้ใช้บริการ โดยที่ไม่ต้องเรียกขอ ไม่ต้องขอร้องให้จัด แต่ห้องสมุดต้องจัดและนำเสนอให้ผู้ใช้บริการ

ผู้สัมภาษณ์: ซึ่งที่ห้องสมุดของวลัยลักษณ์มีการดำเนินการอยู่ใช่ไหมคะ

ผู้บริหาร: ค่ะ

ผู้สัมภาษณ์: ขอให้ยกตัวอย่างค่ะ

ผู้บริหาร: มีการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล นำเสนอให้สำนักวิชาสามารถขอหรือให้ห้องสมุดจัดอบรมในหัวข้อต่าง ๆ ได้ ทางสำนักวิชาจะแจ้งวันจัดอบรมตามสะดวก อย่างมีฐานข้อมูลใหม่ ๆ ห้องสมุดก็จะแจ้งไป ถ้าผู้รับการอบรมมี 3-5 คน ก็สอนที่โต๊ะบริการตอบคำถามได้เลย หรือถ้าทางรายวิชาสะดวก ห้องสมุดก็ส่งบรรณารักษ์ไปจัดอบรมในรายวิชา และมีการส่งข้อความ SMS เพื่อแจ้งข่าวฐานข้อมูลใหม่ มีบริการใหม่

ผู้สัมภาษณ์: ส่งให้อาจารย์หรือนักศึกษาคะ

ผู้บริหาร: ส่งให้นักศึกษา อาจารย์ พนักงาน เพราะมีการประชาสัมพันธ์ว่าถ้าผู้ให้บริการต้องการรับข้อความข่าวประชาสัมพันธ์จากห้องสมุด ให้แจ้งเบอร์โทรศัพท์มา ทางห้องสมุดจะส่งข้อความสั้นไป ก่อนหน้านี้เรามีบริการตอบคำถามผ่านทาง MSN มีคนเข้ามาใช้ค่อนข้างน้อย เพราะว่าบางทีบรรณารักษ์ไม่ได้นั่งที่โต๊ะทำงานตลอด

ผู้สัมภาษณ์: มีการจัดทำฐานข้อมูลที่พัฒนาโดยห้องสมุดไหมคะ

ผู้บริหาร: ทางมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีโปรแกรม Walai Auto Lib ทางสำนักวิชาจะมีทีมพัฒนา เป็นโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ แต่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของห้องสมุด

ผู้สัมภาษณ์: ในส่วนของด้านสถานที่

ผู้บริหาร: ตอนนี้ปรับปรุงสถานที่เยอะมาก ชั้น 1 เป็นศูนย์การเรียนรู้ สถิติการเข้าใช้สูงกว่าปีที่แล้ว แต่มีข้อน่าสังเกตว่ามีผู้เข้าใช้เยอะ แต่จำนวนยืม-คืนน้อยลง จึงดูคน

มาใช้แต่จำนวนยืมน้อยลง ตอนนี้เรากำลังปรับปรุงชั้น 2 ให้มีส่วนคล้ายชั้น 1 เป็นศูนย์การเรียนรู้เหมือนกัน ตอนนี้มีจำนวนคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น

ผู้สัมภาษณ์: ในส่วนของการส่งเสริมการใช้บริการ ห้องสมุดมีการดำเนินการอย่างไรบ้าง

ผู้บริหาร: ผู้อำนวยการมีกลยุทธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้ฐานข้อมูลเพิ่มขึ้น โดยการให้ยืม Ipad โดยการตรวจสอบการเข้าใช้ (log in) จากผู้เข้าใช้ว่าใครเข้าใช้สูงสุด 10 อันดับแรก สามารถยืมได้คนละ 7 วัน มีทั้งหมด 40 เครื่อง เป็นการส่งเสริมการใช้บริการ ก่อนหน้านี้เราส่งเสริมการใช้เครื่องยืม-คืนด้วยตนเอง (self check) มีการแจกรางวัล เรียกว่า Self Check ให้โชค

ผู้สัมภาษณ์: เป็นอย่างไรคะ

ผู้บริหาร: เมื่อผู้ใช้บริการมายืม-คืนด้วยตัวเอง จะได้รับสลิปบันทึกการยืมก็สามารถนำสลิปนั้นหย่อนใส่กล่องเพื่อชิงโชค ตามกำหนดวันที่จัดขึ้น ช่วง Promotion ที่เราจัด มีของรางวัล 39 ชิ้น ของรางวัลมาจากบริษัทบางส่วน และผู้อำนวยการก็จัดให้บางส่วนด้วย

ผู้สัมภาษณ์: ผลตอบรับเป็นอย่างไรบ้างคะ

ผู้บริหาร: ผลการตอบรับดีมาก รายการไหนที่มีการตัดสินใจรางวัลจะมีผู้เข้าใช้เยอะจะส่ง SMS ให้ผู้ใช้บริการรู้ว่าห้องสมุดมีกิจกรรมอะไรในช่วงนี้

ผู้สัมภาษณ์: มีการรับยืมคืนตามคณะหรือไม่คะ

ผู้บริหาร: มีค่ะ มีโครงการจัดซื้อตู้รับคืนนอกเวลานอกสถานที่ อยู่ในงบประมาณอยู่แล้ว รอการจัดส่งของ เรามีบริการอีกอัน คือ IRDS (Information Resources Delivery Service) ให้อาจารย์ขอยืมผ่านทาง Walai Auto Lib อาจารย์ไม่จำเป็นต้องมาที่ห้องสมุด ห้องสมุดจะจัดส่งตัวเล่มให้อาจารย์ถึงสำนักวิชา เพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้ ได้รับการตอบรับค่อนข้างดี อีกบริการ คือ บริการจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้อาจารย์ โดยอาจารย์แจ้งรายละเอียดที่ต้องการ เน้นว่าอาจารย์ต้องค้น OPAC มาก่อน แล้วเอาข้อมูลส่งมาที่ e-mail แล้วจะให้เจ้าหน้าที่หยิบตัวเล่มมาสแกน แล้วส่งเป็นไฟล์ให้อาจารย์ ไม่มีค่าใช้จ่าย วารสารจะถูกใช้งานมากขึ้น แล้วอาจารย์ก็เอาเวลาไปทำอย่างอื่นได้อีก สำหรับบริการใหม่ที่จะนำเสนออีกคือ SDI (Selective Dissemination of Information) นักศึกษาใช้

สารสนเทศช่วยโดยให้ผู้ใช้อธิบายความต้องการว่าต้องการเอกสารสนเทศหัวข้ออะไร แล้วให้ทางห้องสมุดคัดเลือกและจัดส่งให้ ติดต่อกันทางฐานข้อมูลซึ่งอยู่ในช่วงเริ่มต้น

ผู้สัมภาษณ์: มีการร่วมกิจกรรมกับชุมชนใกล้เคียงไหมคะ

ผู้บริหาร: มีการช่วยจัดระบบให้กับห้องสมุดโรงเรียน โดยยกหนังสือจากโรงเรียน มาทำกันที่นี่ ตั้งแต่ลงทะเบียนในฐานข้อมูล ติดเลขหมู่ให้เสร็จสรรพ แล้วก็ขนกลับ โรงเรียน ปีนี้ก็มีโรงเรียนใหม่อีก

ผู้สัมภาษณ์: มีเกณฑ์ในการเลือกโรงเรียนยังไงคะ

ผู้บริหาร: แล้วแต่ผู้ใหญ่พิจารณา ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราช เรามีเครือข่ายห้องสมุดท้องถิ่นทางห้องสมุดเรามีโปรแกรมห้องสมุดตัวเล็กชื่อ Lib3 ให้ใช้ฟรี ศูนย์บรรณสารฯ พัฒนาขึ้นเอง พนักงานของศูนย์ฯ เขียนโปรแกรมต่อยอดจากวิทยานิพนธ์ ของปริญญาโท แจกจ่ายให้กับห้องสมุดโรงเรียนในจังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัด ใกล้เคียง

ผู้สัมภาษณ์: มีการพัฒนาบุคลากรอย่างไรบ้างเพื่อสนับสนุนการบริการสารสนเทศเชิงรุก

ผู้บริหาร: ผู้อำนวยการส่งเสริมไปอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน ไปดูงานทั้งในและต่างประเทศ

ผู้สัมภาษณ์: มีการปรับเปลี่ยน หรือลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการอย่างไรบ้างไหมคะ

ผู้บริหาร: ส่งเสริม One Stop Service ตอนนี้ให้บริการที่ Counter ชั้น 1 การติดต่อ งานจะใช้ทาง e-mail

ผู้สัมภาษณ์: แนวในการพัฒนาการบริการสารสนเทศ

ผู้บริหาร: นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้มาก เพื่อช่วยลดภาระงาน

ผู้สัมภาษณ์: ปัญหาและอุปสรรค

ผู้บริหาร: ที่นี่ไม่มีปัญหาเรื่องงบประมาณ งบเพียงพอขาดคนมากกว่า และลูกค้า น้อย กลยุทธ์ยังไม่ดีหรืออาจเป็นเพราะพฤติกรรมนักศึกษาของที่นี่ที่มีข้อจำกัดว่าเรียน 3 เทอม ทำให้ตารางเรียนแน่นจนไม่มีเวลาร่วมกิจกรรมกับห้องสมุด

ผศ. ดร. นรงค์ นิมพาลี

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้สัมภาษณ์: การบริการสารสนเทศเชิงรุกในทัศนะของอาจารย์คืออะไรคะ

ผู้บริหาร: การบริการที่แตกต่างจากบริการทั่วไปที่ห้องสมุดเคยบริการอยู่กับที่ให้ลูกค้าเข้ามาหาหรือว่าอาจารย์ นักศึกษาต้องการใช้หนังสือก็เดินมา ไม่มีการประชาสัมพันธ์ อันนี้ คือ แบบเก่า เชิงรุก คือ ทำอย่างไรให้ผู้ใช้อยากเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายมีลักษณะโฆษณา ในทัศนะของผม คือ ทำอย่างไรให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้หนังสือหรือสารสนเทศง่ายขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการยืม การคืน การค้น ทำให้เข้าไปได้ง่าย ไม่เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ไม่ต้องมีขั้นตอนมาก นี่คือการงานแบบเชิงรุก ในฐานะที่ที่เคยเป็นผู้ใช้จะทำให้พบว่า อย่างเช่น อยากจะคืนหนังสือ ยากจังเลย ทำไมต้องหิ้วหนังสือมาคืน ซึ่งเราก็จะรู้ว่านี่คือ ปัญหาในการใช้บริการ เราต้องทำอะไร เช่น ให้มีการยืมผ่านอินเทอร์เน็ต หรือมีการยืมต่อที่ง่าย หรือไปรับยืมคืนตามหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

ผู้สัมภาษณ์: บริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดที่มีการปฏิบัติได้แก่อะไรบ้างคะ

ผู้บริหาร: เท่าที่ผมเห็นมันมีเยอะ และเป็นบริการเชิงรุกที่เห็นได้ชัด ยกตัวอย่าง เช่น การรับคืนหนังสือตามหน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันใช้ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ อาจารย์ก็ไม่ต้องถือหนังสือ ห้องสมุดไปรับคืนหนังสือตามภาควิชาต่าง ๆ โดยกำหนดว่าวันไหนไปคณะไหน อาจารย์ก็จะเตรียมหนังสือมาคืนหรือยืมต่อ โดยแจ้งอาจารย์ว่ามีกำหนดคืนเมื่อไหร่ก็คือ หลักการเชิงรุก ยังมีอีกหลายโครงการที่กำลังทำ ส่วนใหญ่เป็นหน้าที่ของหัวหน้าห้องสมุดฝ่ายบริการจะดำเนินการ นอกจากนี้ยังมีตัวชี้วัดของ PULINET ที่ระบุว่ามีการเชิงรุกก็บริการ บริการไหนที่เคยทำแล้วก็ต้องปรับ ต้องหาวิธีการเรื่อย ๆ ซึ่งวิธีการเชิงรุก ผมคิดว่าอิงกับการตลาด เวลาดูโฆษณาหรือไปดูงานหรือเราไปร้านต่าง ๆ ก็จะสังเกตว่ามีบริการอย่างไร มีบริการอะไรที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบาย ก็นำวิธีการเหล่านั้นมาปรับใช้กับห้องสมุด

ผู้สัมภาษณ์: เมื่อสักครู่นี้ที่อาจารย์พูดถึงตัวชี้วัดของ PULINET

ผู้บริหาร: คือ มีตัวชี้วัดบอกว่าในแต่ละปีต้องมีบริการเชิงรุกที่บริการต่อปี ถ้าผมจำไม่ผิดจะมีตัวชี้วัดที่ทาง PULINET จัดทำประมาณ 33 ตัวชี้วัด และมีข้อมูลบริการเชิงรุก แต่การจะนับว่าอะไรคือบริการสารสนเทศเชิงรุก ในส่วนนี้ต้องให้คำจำกัดความให้ดี การบริการมีทั้งบริการแบบปกติ ดังนั้นบริการเชิงรุกต้องเป็นบริการดีกว่าปกติ บริการเชิงรุก เช่น เปิด 24 ชั่วโมงช่วงสอบ ห้องสมุดที่นี้ก็ทำมาหลายปีแล้ว และเน้นในด้านการส่งเสริมการให้บริการมากกว่า เช่น ยืมไม่จำกัดจำนวน ให้รางวัล ให้บริษัทที่ขาย e-book ทำ Quiz Online ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูล ก็เป็นลักษณะของการส่งเสริมให้เกิดการเข้าใช้ฐานข้อมูลให้มากขึ้น หรือในการบริการเตือนการยืม-คืนหนังสือผ่าน e-mail ผ่าน SMS นี่ก็ถือเป็นการบริการเชิงรุกซึ่งในปัจจุบันจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ค่อนข้างมาก

ผู้สัมภาษณ์: ห้องสมุดที่นี้มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นของห้องสมุดเองไหมคะ นอกจาก OPAC

ผู้บริหาร: ฐานข้อมูลที่เป็นของห้องสมุดเอง อย่างของห้องสมุดวังท่าพระก็จะมีฐานข้อมูลเป็นลักษณะของงานศิลปกรรม และการสร้างฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ที่เป็นลักษณะของศิลปกรรม ฐานข้อมูลภาพศิลปะ เพราะมีเป็นนโยบายทำให้มีฐานข้อมูลประเภทศิลปะค่อนข้างมากซึ่งมีข้อมูลเพิ่มขึ้นทุกปี ทางห้องสมุดสนามจันทร์ส่วนใหญ่จะเน้นให้สร้างฐานข้อมูลท้องถิ่นมากกว่า พยายามจะสร้างเป็นฐานข้อมูลท้องถิ่นเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ท้องถิ่นของภูมิภาคตะวันตก โดยสร้างฐานข้อมูลที่มีเอกลักษณ์ของเรามากกว่า เพิ่งเริ่มต้นและทำเรื่อย ๆ เพราะเป็นนโยบายในกลยุทธ์ที่ต้องทำให้เสร็จ

ผู้สัมภาษณ์: ในด้านของราคา

ผู้บริหาร: คือ จริง ๆ แล้วอย่าไปใช้กับมหาวิทยาลัยของรัฐ คือ คำว่าราคามันพูดยากเพราะเป็นงบประมาณแผ่นดินด้วย ส่วนใหญ่ต้นทุนมาจากงบประมาณแผ่นดินเยอะ เพราะฉะนั้นเรื่องราคาเขาพยายามคำนวณ ค่าใช้จ่ายแต่มันไม่ใช่เพราะหน่วยงานเราเป็นหน่วยงานที่ไม่เอากำไร เพราะฉะนั้นเป็นต้นทุนทางอ้อมมากกว่า คือ เป็นการสร้างบุคลากรของประเทศ เพราะฉะนั้นไม่สามารถจะกำไรหรือจะขาดทุนแต่ถ้าถามว่าในแต่ละปีเราลงทุนกับห้องสมุดต่อนักศึกษาหนึ่งคนเป็นจำนวนเท่าไร แบบนี้สามารถทำได้ เราก็เอา

งบดำเนินการทั้งหมดมาหารจำนวนนักศึกษา ในส่วนของราคาเมื่อทำหนังสือขาย
ระเบียบประกาศตามระเบียบราชการจะไม่ยกเว้นถ้าเป็นค่าหนังสือแต่อาจมีการลด
ค่าปรับ ทำหนังสือขายหรือหนังสือเปียกก็เป็นตามระเบียบ ถ้าเป็นค่าปรับแล้วลดราคาให้
อันนี้ทำได้ในกฎเกณฑ์ที่ลดให้ได้ แต่กฎเกณฑ์หนังสือขาย หนังสือเปียก ทำค่อนข้างยาก
ยกเว้นว่าให้ผู้ไปซื้อคืน เราอนุญาตให้เขาไปซื้อคืนได้ ลักษณะแบบนี้มากกว่า

ผู้สัมภาษณ์: ในส่วนของบุคลากร มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรอย่างไรบ้าง

ผู้บริหาร: ส่วนใหญ่จะเป็นหัวหน้าฝ่าย จะมีการอบรมผู้บริหารระดับกลาง
โดยเฉพาะบรรณารักษ์ จะมีอาจารย์มาสอนเรื่องการตลาด อาจารย์ที่มาสอนจะเป็น
อาจารย์ด้านธุรกิจซึ่งมีองค์ความรู้และมาถ่ายทอด โดยจะบรรยายในทางธุรกิจก่อนแล้ว
อธิบายว่าจะนำมาปรับใช้กับห้องสมุดได้อย่างไร ซึ่งมีการพัฒนาทุกปี แต่ว่าส่วนใหญ่จะ
อยู่ในระดับหัวหน้า ส่วนเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะได้จากการดูงาน บางคนดูงานต่างประเทศ
บางคนดูงานในประเทศ แต่ทุกคนต้องเข้ารับการดูงานเพื่อศึกษาว่าแต่ละที่มีการทำงาน
อย่างไร การพัฒนาบุคลากรที่ดีก็คือ มีการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นส่วนช่วยพัฒนาตนเอง
และอีกสิ่งที่ผมให้ทุกคนในห้องสมุดทำ คือ การหาความรู้เพิ่มเติมจาก E-learning
ผมจะให้แต่ละฝ่ายงานไปเลือกเรียนแต่ละ Course ที่สัมพันธ์กับงานตัวเอง ผมเองก็เรียน
เรียนการวางแผนกลยุทธ์ การทำแผนปฏิบัติงาน การกระจายหน้าที่ แล้วนำทฤษฎีต่าง ๆ
มาปรับใช้กับห้องสมุด

ผู้สัมภาษณ์: ปัญหาและอุปสรรคที่พบมีอะไรบ้างคะ

ผู้บริหาร: บริการเชิงรุกส่วนใหญ่เป็นบริการนอกเวลา ปัญหาจะอยู่ที่คนว่าคน
พร้อมมั๊ย ปัญหาส่วนใหญ่จะอยู่ที่คน ส่วนระบบกับทรัพยากรเป็นปัญหาที่แก้ได้ เช่น
เวลาไปปรับหนังสือคืนตามคณะ มีคนพร้อมไปตามภาควิชาฯ มั๊ย ปัญหาที่มีอยู่น้อย ส่วนใหญ่
จะผ่านไปด้วยดี

ผู้สัมภาษณ์: ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมค่ะ

ผู้บริหาร: ถ้าจะทำบริการเชิงรุก เราต้องทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการให้ดี เข้าใจ
ความต้องการที่แท้จริง ต้องพยายามศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ให้ดี โดยแบ่งเป็นช่วงวัย
เช่น นักศึกษาชั้นปี 1-4 ซึ่งแต่ละชั้นปีก็มีความต้องการแตกต่างกัน สิ่งสำคัญที่สุดของ
งานบริการ คือ ต้องเข้าใจผู้ใช้บริการ เมื่อเข้าใจความต้องการถึงจะทำบริการเชิงรุกได้ผล

เชิงรุกต้องพัฒนาคนด้วย ให้มีความคิดทันสมัยและมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี เช่น หมออธิบายคนไข้แบบหมอล่า หรือตามโรงพยาบาลจะมีหัวหน้าเข้ามาทักทายคนชราที่รอรับการรักษา ก็อยากเห็นห้องสมุดเป็นอย่างนั้น เข้ามาก็มีเจ้าหน้าที่เข้าไปถาม บริการง่าย ๆ แต่อาจทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในการเข้าห้องสมุด เป็นกันเอง ไม่เครียด โดยเฉพาะเรื่องกฎระเบียบต้องระวังให้ดี อย่างเรื่องการแต่งกายเข้าห้องสมุดให้เหมาะสม ในเวลาหรือนอกเวลา จะห้ามไม่ได้ ถ้าเปิดนอกเวลาหรือ 24 ชั่วโมง ต้องยืดหยุ่น วิธีคิดเชิงรุกต้องทำความเข้าใจกับผู้ไ้ บรรณารักษ์ต้องได้รับการอบรมการคุย ต้องมีจิตใจที่มองโลกในแง่ดี คนที่จะมาบริการได้ต้องมองโลกในแง่ดี แต่ไม่ทุกประเด็นไม่จั้นถูก ขโมยหนังสือหมดแน่ การบริการต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา การบริการต้องบริการด้วยความเข้าใจผู้ใช้บริการ การบริการได้ดีต้องรู้ธรรมชาติของคนให้ดี ซึ่งเราต้องศึกษา

ผู้สัมภาษณ์: แล้วห้องสมุดมีการทำวิจัยเกี่ยวกับผู้ไ้บ้างไหมคะ

ผู้บริหาร: ส่วนใหญ่มาจากสถิติมากกว่าที่ห้องสมุดใช้สถิติแต่ไม่ได้ทำวิจัย เพราะไม่มีเวลา ยกเว้นจะมีกลุ่มที่ทำโดยเฉพาะและขอทุนวิจัยสถาบันก็อาจจะทำให้อาจารย์หรือนักศึกษาทางด้านสารสนเทศศาสตร์หรือบรรณารักษศาสตร์ร่วมด้วย เพราะถ้าเรานำบรรณารักษ์มาทำวิจัย ทางทฤษฎีอาจจะไม่ค่อยแม่น การทำวิจัยต้องอาศัยนักวิชาการหรืออาจารย์เพื่อออกแบบเครื่องมือในการวิจัย แนวโน้มผมคิดว่าเมื่อจะทำบริการอะไรก็ตาม เราต้องทำวิจัย หลักการทั่วไปก็คือ ต้องทำวิจัยการตลาด การบริการเชิงรุกอันหนึ่งก็คือ การทำวิจัยการตลาด การจะเสนอสินค้า หรือการบริการให้ตรงจุดได้ บางทีคิดว่าสิ่งนี้ คือเชิงรุก แต่สำหรับบางคนอาจจะคิดว่าไม่จำเป็น ซึ่งเราควรมีเป้าหมาย ที่จริงแล้วห้องสมุดเป็นฝ่ายสนับสนุน ผลลัพธ์ไม่ได้อยู่ที่ห้องสมุดแต่ผลลัพธ์อยู่กับคณะวิชา เช่น อาจารย์เข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย เนื้อหาที่สอนก็ทันสมัย เมื่ออาจารย์อ่านได้มากขึ้นประหยัดเวลาได้มากขึ้น มีเวลาไปเตรียมการสอนให้มีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งห้องสมุดก็ได้รับเพียงความพึงพอใจ แต่ผลลัพธ์ คือ นักศึกษาและอาจารย์มีคุณภาพดีขึ้นซึ่งเป็นผลลัพธ์หลักและเกี่ยวข้องกับห้องสมุด แต่ตอนนี้ห้องสมุดเก็บสถิติเพื่อตัดสินใจ แนวโน้มเป็นอย่างไร ผู้ไ้เข้าห้องสมุดน้อยลงเพราะมีเทคโนโลยีมากขึ้น แต่พอเราปรับปรุงห้องสมุดมีผู้ไ้เข้าใช้มากขึ้น แสดงว่ามีความต้องการที่ต้องเข้าไปศึกษา ต้องมีเครื่องมือสอบถาม ถ้าทำ

เครื่องมือแบบเครือข่าย คือ ทุกห้องสมุดต้องทำเหมือนกัน เราจะเปรียบเทียบในกลุ่ม
ห้องสมุดเดียวกันได้ เพื่อช่วยกันคิดว่าเราจะทำการตลาดหรือทำโครงการอะไร

ผู้สัมภาษณ์: เมื่อมีการจัดบริการเชิงรุกแล้ว มีวิธีวัดผลตอบรับอย่างไร

ผู้บริหาร: ส่วนใหญ่ก็วัดความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม ต้องมีการประเมิน
มีตัวชี้วัดโครงการประสบความสำเร็จหรือไม่ ถ้าได้ทำต่อเนื่องแสดงว่าประสบความสำเร็จ
หรือไม่ก็หายไปเลย ปีเดียวก็จบ ส่วนใหญ่แล้วจะกลายเป็นโครงการปกติไป พอทำทุกปี ๆ
ก็จะกลายเป็นปกติแต่คนภายนอกอาจมองว่าเป็นการทำเชิงรุก

ภาคผนวก ง

จดหมายขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

และจดหมายขออนุญาตสัมภาษณ์



ที่ ศธ. 0518.04 / บศ.

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
เรียน คร. มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ

ด้วยนางสาวภาณี ปานน้อย รหัสประจำตัวนักศึกษา 4812200166 ปัจจุบันเป็น
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง “การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ”

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย ดังนั้น
เพื่อให้เครื่องมือดังกล่าวมีความถูกต้อง ครบถ้วนเนื้อหาและมีความน่าเชื่อถือก่อนที่จะนำ
แบบสอบถามไปดำเนินการสำรวจข้อมูล

จึงเรียนมาเพื่อขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าวให้กับนักศึกษา
เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการ บัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ-
ร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ชัญญูรัตน์ ปาณะกุล)

ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2318-0054 ต่อ 1061, 1062

นางสาวภาณี ปานน้อย โทร. 0-81628-5128



ที่ ศธ. 0518.04 / บศ.

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย
เรียน ดร. ปรัชญนันท์ นิลสุข

ด้วยนางสาวภาณี ปานน้อย รหัสประจำตัวนักศึกษา 4812200166 ปัจจุบันเป็น
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง “การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ”

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย ดังนั้น
เพื่อให้เครื่องมือดังกล่าวมีความถูกต้อง ครบถ้วนเนื้อหาและมีความน่าเชื่อถือก่อนที่จะนำ
แบบสอบถามไปดำเนินการสำรวจข้อมูล

จึงเรียนมาเพื่อขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าวให้กับนักศึกษา
เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการ บัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
ร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ชาญรัตน์ ปาณะกุล)

ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2318-0054 ต่อ 1061, 1062

นางสาวภาณี ปานน้อย โทร. 0-81628-5128



ที่ ศธ. 0518.04 / บศ.

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
เรียน อาจารย์สุวคนธ์ ศิริวงศ์วัฒน

ด้วยนางสาวภาณี ปานน้อย รหัสประจำตัวนักศึกษา 4812200166 ปัจจุบันเป็น
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง “การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ”

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย ดังนั้น
เพื่อให้เครื่องมือดังกล่าวมีความถูกต้อง ครบถ้วนเนื้อหาและมีความน่าเชื่อถือก่อนที่จะนำ
แบบสอบถามไปดำเนินการสำรวจข้อมูล

จึงเรียนมาเพื่อขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าวให้กับนักศึกษา
เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการ บัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ-
ร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ธัญรัตน์ ปาณะกุล)

ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2318-0054 ต่อ 1061, 1062

นางสาวภาณี ปานน้อย โทร. 0-81628-5128



ที่ ศธ. 0518.04 / บศ.

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด
2. ของไปรษณีย์สำหรับส่งแบบสอบถามกลับ จำนวน 1ซอง

ด้วยนางสาวภาวิณี ปานน้อย รหัสประจำตัว 4812200166 นักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย-
รามคำแหง กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การบริการ
สารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ” โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร. สุนีย์ กาศจำรูญ
เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร
ห้องสมุด และใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการดังกล่าว ทั้งนี้ ข้อมูลที่
ได้นักศึกษาจะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ธัญญรัตน์ ปาณะกุล)
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2318-0054 ต่อ 1061, 1062

นางสาวภาวิณี ปานน้อย โทร. 0-81628-5128



ที่ ศธ 0518.04 / บศ.

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์
เรียน

ด้วยนางสาวภาวิณี ปานน้อย รหัสประจำตัว 4812200166 นักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย-
รามคำแหง กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การบริการ
สารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ” โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร. สุนีย์ กาศจำรูญ
เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามมาแล้วนั้น
อย่างไรก็ตาม นักศึกษามีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการบริการสารสนเทศเชิงรุก
เพิ่มเติม จึงใคร่รบกวนขอข้อมูลจากท่านอีกครั้งด้วยวิธีการสัมภาษณ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการดังกล่าว ทั้งนี้
ข้อมูลที่ได้นักศึกษานำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. รัชฎ์รัตน์ ปาณะกุล)
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2318-0054 ต่อ 1061, 1062

นางสาวภาวิณี ปานน้อย โทร. 0-81628-5128

บรรณานุกรม

- เกษม พิพัฒน์เสรีธรรม. (2551). *กิจกรรมพิเศษ (event marketing)*. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2554, จาก http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image_content/64/Customer1.pdf
- จิระภรณ์ ตันติชัยรัตนกุล และประดิษฐา ศิริพันธ์. (2545). การตลาดในงานบริการสารสนเทศ. ใน *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการจัดการชั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ (หน่วยที่ 9)*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย-สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จีรบรรพต ทบธรรมรักษ์ปี 2000. (2542, กรกฎาคม 10). *มติชน*, หน้า 10.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ และจิตินันท์ วารวินิช. (2551). *หลักการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชมภูณัฐ สุนทรนนท์. (2549). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ช่อทิพย์ มงคลมัลย์. (2536). *การประยุกต์กลยุทธ์การตลาดสำหรับห้องสมุดเฉพาะสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-รามคำแหง.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก. ใน *การประชุมวิชาการห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลกไร้พรมแดน* (หน้า 114-117). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สำนักหอสมุด.
- ชาวิณี เชาว์ศิลป์. (2538). *รวมบทความวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะมนุษยศาสตร์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพมหานคร: วี อินเทอร์เน็ต พรินท์.

- ธีระวุฒิ ทองรอด. (2542). การปฏิบัติงานสำรวจชุมชนเชิงรุกในพื้นที่
สำรวจภูมิลำเนา 1. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บึงอร คำประเทศ. (2540). การนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการบริหารงานห้องสมุด
สถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข และทิพภากร รังคสิริ. (2550, สิงหาคม). การบริการสารสนเทศ
เชิงรุกด้วยกลยุทธ์การตลาด: ข้อคิดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ. เอกสาร
นำเสนอในการประชุมวิชาการช่องทางเพิ่มมูลค่าห้องสมุด ยุคเศรษฐกิจพอเพียง,
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราช-
สุดาฯ สยามบรมราชกุมารี.
- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2548). การตลาดบริการ: คุณภาพการบริการมุ่งความสำคัญของ
ลูกค้า. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 25(1), 41-51.
- พริดา วิเชียรปัญญา. (2544). แนวคิดการตลาดกับการบริการสารสนเทศ. *รังสิตสาร-
สนเทศ*, 7(2), 98-101.
- เพ็ญสุวรรณ นาคะปรีชา. (2550). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก. ใน
การประชุมวิชาการห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลก-
ไร้พรมแดน (หน้า 144-170). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
สำนักหอสมุด.
- มาลี กาบมาลา. (2543). การคิดค่าบริการสารสนเทศ. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ-
ศาสตร์ มข*, 18(2), 53-60.
- มาลี กาบมาลา. (2553). *ประเภทการบริการสารสนเทศ*. ค้นเมื่อ 22 มกราคม 2554, จาก
http://home.kku.ac.th/malee_ka/412232/document/chap5service1.pdf
- ยีน ภู่วรรณ. (2550). นโยบาย กลยุทธ์ และแนวทางในการจัดการห้องสมุดเชิงรุก.
ใน การประชุมวิชาการห้องสมุดเชิงรุก: การปรับตัวสู่การเป็นห้องสมุดในโลก-
ไร้พรมแดน (หน้า 70-112). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
สำนักหอสมุด.

- ศิริพร วิชญมหิมาชัย. (2551). *การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ*. ค้นเมื่อ 22 มกราคม 2554, จาก <http://mkpayap.payap.ac.th>
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: แบรินด์เอจ.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2549). *การจัดการห้องสมุดในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพมหานคร: สหธรรมิก.
- ศิริพันธ์ เดชพลกรัง. (2545). *กลยุทธ์การตลาดกับสถาบันบริการสารสนเทศ*. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และเพชรรัตน์ มีสมบุรณ์พูนสุข. (2550). *รายงานการวิจัย ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการในห้องสมุด*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวรรณ อภัยวงศ์. (2534). *การใช้กลยุทธ์การตลาดในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุวรรณ อภัยวงศ์. (2543). *การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์การตลาด*. มหาสารคาม: สถาบันราชภัฏมหาสารคาม, คณะมนุษยศาสตร์และมนุษยศาสตร์.
- หทัยชนก วัฒนา. (2547). *ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทยในทศวรรษหน้า*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอกภณ แจ่มใส. (2552). *การบริการประชาชนเชิงรุกของปกรองจังหวัดระยอง กรณีศึกษา: การจัดตั้งจุดบริการประชาชนจังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- Antony, J., & Bhat, I. (2007). Marketing of library and information services: A strategic perspective. *The Journal of Business Perspective*, 11(2), 23-28.
- Batchelor, B. (1997). *Marketing the information service*. London: Aslib.

- Boom, B. H., & Bitner, M. (2011). *7 Ps extended marketing mix*. Retrived January 22, 2011, from http://www.valuebasedmanagement.net/methods_booms_bitner_7Ps.html
- Cassel, K. A., & Hiremath, U. (2009). *Reference and information services in 21st century: An introduction*. London: Facet.
- De Saez, E. E. (2002). *Marketing concepts for libraries and information services*. London: Facet Publishing.
- Kavulya, J. M. (2004). Marketing library services: A case study of selected university libraries in Kenya. *Library Management*, 25(3), 118-126.
- Kaur, A., & Rani, S. (2007). Marketing of information services and products in university libraries of Punjab and Chandigarh (India): An exploratory study. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, 8(3), 1-19.
- Kuar, A., & Rani, S. (2008). Marketing of information services and products in university libraries of Punjab and Chandigarh (India): An attudinal assessment of library professionals. *Library Management*, 29(6), 515-537.
- Kiran, K. (2009). Marketing the academic library on the web. *Library Management*, 30(6), 454-468.
- Martinez-Trinidad, M. E. (2000). *Marketing the services of Saint Louis University Libraries*. Saint Louis, MO: Saint Louis University.
- Kanaujia, S. (2004). Marketing of information products and services in Indian R & D library and information centres. *Library Management*, 25(8), 350-360.

- Shontz, M. L., Parker, J. C., & Parker, R. (2004). What do librarians think about marketing? a survey of public librarians's attitude towards the maketing of library services. *Library Quaterly*, 74(1), 63-84.
- Sue, R., & Rowley, J. (2004). *Managing information services*. London: Facet.
- Weingand, D. E. (1995). Preparing for the new millennium: The case for using marketing strategies. *Library Trends*, 13, 195-317.
- Xia, D. Z. (2009). Marketing library services through facebook groups. *Library Management*, 30(6), 469-478.

ประวัติผู้เขียน



ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวภาณิณี ปานน้อย

วัน เดือน ปีเกิด

1 พฤษภาคม 2525

วุฒิการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

จากโรงเรียนถาวรานุกูล จังหวัดสมุทรสงคราม ปีการศึกษา 2542

สำเร็จปริญญาตรีอักษรศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2)

มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2546

ตำแหน่งหน้าที่

การงานปัจจุบัน

พนักงานบรรณารักษ์

สถาบันพระปกเกล้า

