



ลานจันทร์

ปีที่ 9-12 ฉบับที่ 1-2 (2547-2550)

ISSN : 0125-2577

หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร www.snamcn.lib.su.ac.th



ชื่อวารสาร : ลานจันทร์
ISSN : 125-2577
กำหนดออก : ราย 6 เดือน
เจ้าของ : หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
วัตถุประสงค์ : 1. เพื่อเผยแพร่วิทยาการความรู้และความเคลื่อนไหวในสาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
2. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้/ความก้าวหน้าทางวิชาการ
3. เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงานของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
สำนักหอสมุดกลาง
ที่ปรึกษา : ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นรงค์ ฉิมพาลี)
รองผู้อำนวยการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
(อาจารย์อติวรรธน์ วิรุฬห์เพชร)
หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
(นางกาญจนา สุคนธมณี บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ 9)
บรรณาธิการ : สมปอง มิสสิตะ
กองบรรณาธิการ: จันทร์เพ็ญ กล่อมใจขาว
กาญจนา กรรเจียกพงษ์
เอกอนงค์ ดวงจักร์
พนิดา จมูศรี
ปก : ศักรภาพน์ จมูศรี
ติดต่อเป็นสมาชิก: หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000
โทรศัพท์/โทรสาร : 034-255092
e-mail : snc_lib@su.ac.th
web site : <http://www.snamcn.lib.su.ac.th>

ถ้อยแถลง

"ลานจันทร์" ยังอยู่ดีมีสุข เบื้องหลังความสุขก็มีทุกข์อยู่มาก ด้วยเหตุของความล่าช้าของลานจันทร์ที่ไม่เป็นตั้งใจที่เตรียมการไว้ และก็มักโทษว่าเป็นเรื่องของเวลา แม้ว่าโลกได้ให้เวลามากคนละยี่สิบสี่ชั่วโมงเท่ากัน แต่ภายใต้เวลาการทำงานที่เท่ากัน แต่ปริมาณงานก็ไม่ได้เป็นเรื่องของการหารยาวไปเสียทั้งหมด

"ลานจันทร์" ฉบับนี้เป็นเรื่องของการรวมมิตร ที่ "รวมมิตร" เนื้อหาที่เน้นเรื่องของช่างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค หรือ PULINET มากเป็นพิเศษ เนื่องจากหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ เป็นหนึ่งในสมาชิกของช่างงาน และช่างงานฯ ยังได้ฉลองยี่สิบปีไปเมื่อปีก่อนพร้อมๆ กับงานพืชสวนโลก

และ "ลานจันทร์" ยังได้ "รวมมิตร" จากหลายสถาบันเข้ามาช่วยกันแบ่งปันประสบการณ์ให้ได้อ่านกัน จึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

บรรณาธิการ

ธันวาคม พ.ศ.2550

สารบัญ

	หน้า
ฐานข้อมูล ฐานความรู้	1-8
<i>เลิศชาย วาสนาภิกรกุลชัย</i>	
การดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือค้างในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	9-21
<i>สุดารัตน์ รัตนราช เพ็ญสุภา แก้วพิทยาภรณ์ และฤทัย นิ่มน้อย</i>	
สองทศวรรษหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)	22-29
<i>สมปอง มีสลิตะ</i>	
บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน หน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย	
ส่วนภูมิภาค (PULINET)	30-39
<i>รวีวรรณ ขำพล</i>	
เข้าค่าย ข่ายงาน	40-63
<i>ยุพดี จารุทรัพย์</i>	
การจัดการความรู้และปัจจัยความสำเร็จ	64-76
<i>อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ</i>	
เก็บจากไปประชุม PULINET	77-83
<i>สมปอง มีสลิตะ</i>	

ฐานข้อมูล ฐานความรู้

เลิศชาย วาสนานิกรกุลชัย*

ธุรกิจ หรือองค์กรน้อยใหญ่ทุกวันนี้ ให้ความสนใจและประยุกต์ใช้ฐานข้อมูลในหน่วยงานกันมากขึ้น เป็นต้นว่า ธนาคารมีฐานข้อมูลการชำระเงินของลูกค้าเพื่อใช้ประกอบการให้เครดิตและคิดดอกเบี้ยเงินกู้ในแต่ละราย ร้านค้าปลีกเก็บรายการซื้อขายเพื่อประเมินยอดขาย กำไร และแนวโน้มของสินค้า แต่ละชนิด หอสมุดใช้ฐานข้อมูลเพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลสามารถเก็บบันทึกข้อมูลต่างๆ โดยสิ้นเปลืองเนื้อที่น้อยและประหยัดการใช้กระดาษ อีกทั้งการค้นคืนข้อมูลทำได้รวดเร็วเพราะใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้นแทนการวิ่งนิ้วเพื่อค้นบัตรรายการ

ฐานข้อมูล เป็นโปรแกรมที่สร้างขึ้นมาเพื่อจัดเก็บข้อมูลให้อยู่ในรูปดิจิทัล ทำให้ดูแลได้ง่าย และค้นคืนได้รวดเร็ว มีโปรแกรมฐานข้อมูลมากมายที่จำหน่ายในท้องตลาด เช่น Infomix, FoxPro, Oracle หรือ MS Access ที่มาพร้อมกับ MS Office ฐานข้อมูลเหล่านี้จะมีหน้าต่างและความสามารถในการให้บริการไม่เท่ากัน การบริการในที่นี้คือ จำนวนข้อมูลที่บันทึก จำนวนผู้ใช้ฐานข้อมูลที่ฐานข้อมูลรองรับได้ ความสามารถในการเข้าใช้บริการรูปแบบอื่น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต และความสามารถอื่นๆ ที่ทำให้แต่ละฐานข้อมูลมีความน่าสนใจต่างกันออกไป นอกจากฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ข้างต้นแล้ว ยังมีฐานข้อมูล MySQL ที่สามารถใช้ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เนื่องจากเป็นโปรแกรมประเภท Open Source แต่การทำงานไม่สะดวกเท่าฐานข้อมูลข้างต้น อย่างไรก็ตามก็มีผู้นำฐานข้อมูล MySQL มาให้บริการบนอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากในเว็บบไซต์ต่างๆ

* อาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อมูลที่จัดเก็บในฐานะข้อมูล เป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นในระบบงานเดิม โดยอยู่ในรูปแบบเอกสาร เช่น ใบเสร็จรับเงิน บัตรประจำตัวห้องสมุด ซึ่งภายในเอกสารจะมีรายละเอียดการให้บริการปรากฏอยู่ ได้แก่ รายการสินค้า ยอดเงิน หรือรายการยืมหนังสือ และวันครบกำหนดคืน เป็นต้น ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้จะจัดเก็บลงในฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ทำให้กระบวนการทำงานเดิมเปลี่ยนไป เช่น ไม่ต้องรวบรวมข้อมูลของใบเสร็จแต่ละใบในสมุดบัญชีเพื่อหายอดขายรวมในแต่ละวัน เพราะผู้ใช้งานข้อมูลสามารถสอบถามข้อมูลนี้จากโปรแกรมฐานข้อมูลได้ โดยใช้เวลาเพียงไม่กี่วินาที หรือบัตรสมาชิกห้องสมุดที่เป็นบัตรกระดาษพบได้เปลี่ยนไปใช้บัตรบาร์โค้ดพลาสติก โดยข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้บริการต่างๆ รวมทั้งประวัติการยืม-คืน ได้รับการจัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูลอย่างปลอดภัย

อย่างไรก็ตามข้อมูลต่างๆ จำเป็นต้องได้รับการจัดเก็บ การจัดเก็บข้อมูลทำให้เราสามารถสารสนเทศเพื่อเก็บสถิติ สามารถใช้ตัดสินใจดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลนั้นๆ หรืออาจใช้พยากรณ์ผลที่น่าจะเกิดในอนาคต เช่น ผู้จัดการร้านไอศกรีมแห่งหนึ่งพบว่ายอดขายต่ำกว่าที่ควรจะเป็น จึงตัดสินใจโฆษณาประชาสัมพันธ์ พร้อมผนวกลดราคาพิเศษให้แก่ลูกค้า หัวหน้าแผนกเครื่องใช้อุปโภคในห้างซูเปอร์สโตร์แห่งหนึ่งพบว่าสบู่อี่ห้อหนึ่งขายดีมากในวันที่เปิดตัวสินค้า จึงได้เพิ่มราคาของสบู่อี่ห้อนี้ในวันถัดไป ในขณะที่สบู่อี่ห้อหนึ่งไม่มียอดขายเลยตลอดสองสัปดาห์ หัวหน้าแผนกจึงเสนอเรื่องไปยังผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อว่าควรลดปริมาณการสั่งซื้อลง หรือควรเลือกสินค้าใหม่มาตั้งบนชั้นแทน ชั้นหนังสือเก่าที่มีสถิติผู้ยืมน้อยมาก บรรณารักษ์จึงตัดสินใจจำหน่ายหนังสือเหล่านั้นออก เพราะทำให้ได้พื้นที่สำหรับจัดวางหนังสือใหม่ และอีกประการหนึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดูแลหนังสือเก่าด้วย จะเห็นได้ชัดเจนว่าข้อมูลเหล่านี้ทำให้องค์กรไม่เสียโอกาส และยังช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานลงได้

อนึ่ง ข้อมูลเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดและทำให้เกิดเหตุการณ์ใหม่ขึ้นได้อย่างรวดเร็วในยุคข้อมูลข่าวสารนี้ เช่น กรณีของ Jeffrey Bezos จบการศึกษาปริญญาโทด้านคอมพิวเตอร์ และทำงานด้านการลงทุนในธนาคาร ระหว่างที่ทำงานอยู่ เขาพบว่า สถิติการใช้อินเทอร์เน็ตมีอัตราการ

เติบโตถึง 2,300% Bezos จึงเริ่มต้นค้นหาสินค้าที่สามารถจำหน่ายได้ 20 รายการ โดยมุ่งไปที่กลุ่มดนตรีและหนังสือ ทุกวันนี้เว็บไซต์ของ Bezos ที่ชื่อ amazon.com ได้ให้บริการสินค้าหลากหลายประเภทแก่คนทั่วโลกตลอด 24 ชั่วโมง ตัวเลขสถิติการใช้อินเทอร์เน็ตที่ดึงดูดความสนใจของ Bezos ซึ่งเก็บรวบรวมโดยผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กลายเป็นข้อมูลสำคัญ และก่อให้เกิดแรงผลักดันจนกลายเป็นเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซ ที่มีชื่อเสียงที่สุด และเป็นกรณีศึกษาของการประกอบการอีคอมเมิร์ซในปัจจุบัน

การมีฐานข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ ทำให้การใช้เอกสารในหน่วยงานลดลง อีกทั้งยังมีผลพลอยได้อีกประการหนึ่งคือ ความรวดเร็วและความปลอดภัยของเนื้อหาความในเอกสาร อย่างไรก็ตามแม้จะมีข้อมูลชั้นดี อาจจะไม่ก่อประโยชน์อันใดเลยก็เป็นได้ หากมองกรณีของเว็บไซต์ amazon.com ในอีกแง่หนึ่ง ตาสีได้เห็นสถิติการใช้อินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้น 2,300% ตาสีอาจจะประหลาดใจและเตรียมเก็บสะสมเงินจากการขายข้าว เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ให้ลูกหลานเล่นอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่ต้องการให้ลูกๆ หลานๆ ล้าสมัย สิ่งที่เกิดจากความแตกต่างของผู้อ่านข้อมูล คือ ความรู้ที่ตนเอง Bezos มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์อย่างดี จึงสามารถประยุกต์ข้อมูลเข้ากับแนวคิดและเทคโนโลยีที่ตนมีความรู้ได้ และให้กำเนิดธุรกิจออนไลน์ขึ้น

โดยทั่วไปความรู้มักเก็บในรูปเอกสาร เป็นต้นว่า ในมหาวิทยาลัย ที่เป็นแหล่งสร้างความรู้จะมีงานวิจัย งานค้นคว้า งานรวบรวม งานเอกสารโบราณและเอกสารที่มีคุณค่ามากมาย ในความเป็นจริง ความรู้ มีอยู่หลายรูปแบบ ดังนี้

- **งานเอกสารหรือสิ่งพิมพ์** มีเกิดขึ้นทุกวันเพราะเป็นเอกสารที่รายงานข้อมูลประจำวัน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ บันทึกการประชุม หากอยู่ในรูปของดิจิตอลจะเรียกว่า อีบุ๊ก คือ การจัดเก็บเอกสารให้อยู่ในรูปดิจิตอลแบบแก้ไขไม่ได้ เมื่อนำมารวบรวมสามารถทำเป็นห้องสมุดดิจิตอลได้

- **ฐานข้อมูล** จะเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร การเงิน การบริการ และอื่นๆ ที่ผู้นำฐานข้อมูลมาใช้ ได้ออกแบบเพื่อประโยชน์ในการประมวลข้อมูล เช่น OPAC
- **ความรู้ในรูปแบบเว็บไซต์** เป็นการเก็บความรู้ในรูปแบบเปิด เพราะสามารถเข้าไปศึกษาหาความรู้ได้ตลอดเวลา เป็นความรู้ที่เปิดกว้าง ไม่เฉพาะเจาะจง เพราะผู้สร้างเว็บด้านความรู้จะเขียนเนื้อหาความรู้ที่เขาสนใจเพื่อเผยแพร่บนเว็บและหาผู้ร่วมสนใจเพื่อร่วมพัฒนาความรู้ต่อไป เช่น www.thaidev.com เป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมความรู้ด้าน Programing ภาษาต่างๆ มีเว็บบอร์ดสำหรับแลกเปลี่ยนความรู้ www.uni.net.th เป็นเว็บเผยแพร่ความรู้ระดับอุดมศึกษาในโครงการผลิตเอกสารชุดวิชาและสื่อประกอบการเรียนการสอน โดยสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย เป็นต้น
- **บุคลากร** เป็นทรัพยากรความรู้ที่มีศักยภาพ เพราะสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้เชี่ยวชาญจากประสบการณ์และการสั่งสมความรู้ บางครั้งบริษัทไม่ยอมให้เจ้าหน้าที่บางคนลาออก เพราะเห็นว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานมานานหลายปี และที่สำคัญสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างฉับพลันทันท่วงที บริษัทจึงชะลอการอนุมัติการลาออก โดยขอให้เจ้าหน้าที่ผู้นี้ถ่ายทอดความรู้แก่พนักงานรุ่นใหม่ก่อน เพื่อมิให้บริษัทเกิดความโกลาหลขึ้น

การจัดรวบรวมความรู้จากรูปแบบต่างๆ ตามที่ได้กล่าวมา นับเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งยวดสำหรับการทำงานในปัจจุบัน เพื่อป้องกันมิให้ความรู้สูญหาย และสามารถนำไปใช้เป็นพื้นความรู้ช่วยแก้ปัญหา อำนวยความสะดวก ตลอดจนสามารถนำไปพัฒนาต่อจนกลายเป็นความรู้ใหม่ๆ ได้

นอกจากนี้ความรู้ยังสร้างเอกลักษณ์และความอยู่รอดให้กับองค์กรในยุคปัจจุบัน ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนเป็นที่คุ้นเคยของคนในแวดวงไอทีก็คือ บริษัท Microsoft ที่ได้สร้าง

ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ การเป็นผู้ริเริ่มระบบปฏิบัติการวินโดวส์บนเครื่อง PC ทำให้ผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์เรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ง่ายกว่าในระบบ DOS ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ที่ใช้กันอยู่ ได้รับการพัฒนาด้านการทำงานและส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง มีการทำวิจัยเพื่อการจัดหน้าตาโปรแกรมให้ผู้ใช้ใช้งานได้ง่ายที่สุด และกลายเป็นมาตรฐานหน้าตาของระบบปฏิบัติการบนเครื่อง PC ในปัจจุบัน เรพบว่าระบบปฏิบัติการลินุกซ์ ที่ผู้สร้างต้องการให้มาแทนที่ หรือเป็นทางเลือกของผู้ใช้งานเครื่อง PC จะมี GUI ที่คล้ายคลึงกับ GUI ของ Windows

พื้นฐานของการจัดการความรู้ก็คือการรู้ว่าทุก ๆ องค์กรรมจักรข้อมูลมากมายหมุนเวียนอยู่ ข้อมูลเหล่านี้ประกอบด้วยข้อมูลที่จับต้องได้ เช่น รายงาน ภาพนิ่ง ตัวเลขทางการเงินและตัวเลขอื่นๆ นอกจากข้อมูลประเภทนี้แล้ว ทุก ๆ องค์กรรมจะมีข้อมูลที่จับต้องไม่ได้อีกด้วย ตัวอย่างเช่น ธรรมเนียมปฏิบัติ หรือวิธีการทำงาน เช่น กระบวนการสรรหาผู้ขายสินค้ารายใหม่ วิธีการที่เลขานุการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า องค์กรรมจึงพยายามสรรหากลไกมาเพื่อประมวลผลข้อมูลต่างๆ ให้อยู่ในรูปของสารสนเทศเพื่อจัดระเบียบให้กับข้อมูลที่ยุ่งเหยิง สารสนเทศคือข้อมูลที่เป็นระบบ ระบบสารสนเทศที่พบในชีวิตประจำวัน เช่น เลขหมู่หนังสือ ฐานข้อมูล และการจัดหมวดหมู่ต่างๆ เป็นการดูแลรักษาข้อมูลเพื่อให้ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลสามารถค้นหาสิ่งต่างๆ ได้ เราเรียกสิ่งนี้ว่า การจัดการสารสนเทศ

ความแตกต่างของการจัดการสารสนเทศ กับการจัดการความรู้คือ ผู้ที่ขอใช้บริการจะต้องได้รับความรู้จากสารสนเทศที่มีอยู่ การจัดการสารสนเทศจะใช้งานได้ดีเมื่อมีข้อมูลที่ตรงไปตรงมา ซึ่งสัมพันธ์กับความต้องการใช้ข้อมูล ในขณะที่การจัดการความรู้ต้องการกระบวนการหาคำตอบที่ซับซ้อนกว่าการค้นคืนสารสนเทศ

ตัวอย่างที่พอจะอธิบายนัยของการจัดการความรู้ได้ เช่น การใช้งิ้วปั้นหม้อจากดินเหนียว ชั้นแรกเรานำดินเหนียวใส่ไว้ตรงกลางวงล้อ กระบวนการนี้ไม่ว่าใครก็ย่อมทำได้ ส่วนการขึ้นรูปเพื่อให้ได้รูปของงานปั้นนั้นต้องอาศัยประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งเฉพาะตัวค่อนข้างไปทางศิลป์

มากกว่าศาสตร์ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วคู่มือหรือฐานข้อมูลจะมีบทบาทน้อยลงในการประเมินคุณค่า การจัดการฐานความรู้จะไม่ประสบความสำเร็จถ้าหากข้อมูลส่วนที่จับต้องไม่ได้มีน้ำหนักมากกว่า ข้อมูลที่จับต้องได้ ดังนั้นวิธีการจัดการสารสนเทศมาตรฐานจึงมักเป็นการมุ่งเน้นข้อมูลยอดขาย ต้นทุน และผลกำไร แต่วิธีการเช่นนี้จะไม่ให้คำตอบว่าทำไมสินค้าบางประเภทจึงมียอดขายจำหน่าย ไม่ดีหรือไม่เป็นที่นิยม บริษัทอาจต้องจ้างผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำสำรวจหาเหตุผลดังกล่าว ในขณะที่ กลุ่มวัยรุ่นซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของสินค้านั้นทราบคำตอบเรียบร้อยแล้ว

จุดประสงค์ที่สำคัญของการจัดการความรู้คือ การได้รับผลลัพธ์หรือคำตอบจากข้อมูลและ สารสนเทศที่ได้สร้างขึ้น เป็นต้นว่าในขณะนี้เรามีฐานข้อมูลของห้องสมุดให้บริการแก่ทุกคนอยู่ เราควรคิดต่อไปอีกว่าเราจะยังสามารถสร้างสิ่งใดเพิ่มเติมได้อีกจากฐานข้อมูลดังกล่าว การจัดการ ความรู้อาจเริ่มจากการพัฒนาฐานข้อมูลของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานซึ่งมีความต้องการ ความรู้เฉพาะเรื่อง และอาจนำข้อมูลผ่านปัญญาประดิษฐ์ (AI) ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการคิดจาก ปัญญาประดิษฐ์จะทำให้เราได้รับความรู้ตรงกับความต้องการ

AI หรือปัญญาประดิษฐ์คือ การจำลองวิธีคิดของคนให้แก่คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยคิดสิ่งที่ ละเอียด เพราะหากใช้คนคิดพิจารณา อาจต้องใช้เวลานาน การนำ AI มาประยุกต์ใช้ในการ จัดการความรู้ จึงเป็นแนวโน้มที่ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น การ วิเคราะห์ยอดขาย นอกจากจะวิเคราะห์รายงานการขายแล้ว เราจะได้ผลเปรียบเทียบหน้าตาของ บรรจุภัณฑ์ ราคา ส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ ช่วงเวลาที่ขาย(ต้นเดือนหรือกลางเดือน) มีเงื่อนไข ส่วนลดหรือมีรายการส่งเสริมการขายหรือไม่ โดยนำข้อมูลต่างๆ เหล่านี้มาประกอบกันในการ ประมวลหาคำตอบว่ายอดขายสินค้าประเภทนั้นๆ มียอดขายเป็นอย่างไร เพราะเหตุใด เป็นต้น

นอกจาก AI แล้ว บรรณารักษ์ยังเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการจัดการความรู้ ห้องสมุด สามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ต้องการ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ที่วางแผนคิดเรื่อง การ แบ่งปันข้อมูลให้เกิดขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ดีและเป็นผู้มีจิตบริการ นอกจากนี้

บรรณารักษ์ยังเป็นผู้เข้าใจความต้องการและรูปแบบข้อมูลที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้อีกด้วยความสำเร็จของการจัดการความรู้ขึ้นกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ มิใช่การใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ที่ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องรู้ เช่น มีนักศึกษาคนหนึ่งต้องการทำรายงานเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ เขาสามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้คำค้นว่า "ผลสัมฤทธิ์" และได้ผลลัพธ์ออกมามากมาย เมื่อลองตรวจสอบ กลายเป็นข้อมูลของผลิตภัณฑ์ลดความอ้วน มิใช่ความรู้เรื่อง "ผลสัมฤทธิ์" สิ่งที่ได้คือ โฆษณามิใช่ความรู้ที่ต้องการแต่อย่างใด ตัวอย่างนี้จึงมิใช่การจัดการความรู้ที่ประสบความสำเร็จ

สรุป

ความรู้เกิดจากสารสนเทศหรือข้อมูลได้มาจากข้อเท็จจริงจากสิ่งที่เกิดขึ้นทุก ๆ วัน ซึ่งผ่านการประมวลผลแล้ว การเก็บข้อเท็จจริงดังกล่าวเรามักประยุกต์ฐานข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลเหล่านั้น ปัจจุบันมีฐานข้อมูลให้เลือกใช้มากมาย การจัดการสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นยิ่งเพราะทำให้ความรู้เก่าไม่สูญหายไป สามารถสืบค้นได้ง่ายและยังเป็นพื้นฐานในการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ อีกด้วย การจัดการความรู้ไม่ใช่วิธีที่ทำดัชนีค้น หรือการจัดเก็บและค้นคืนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ระดับพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร เช่น การได้รับความรู้จากสารสนเทศที่มีอยู่ ซึ่งมีความซับซ้อนกว่าการจัดทำระบบสารสนเทศ เนื่องจากความรู้บางประเภทได้มาจากข้อมูลที่ไม่สามารถจับต้องได้ หรือไม่ได้เป็นตัวเลขที่เห็นและประเมินค่าได้ชัดเจน การจัดการความรู้ที่ดีจึงมักจะดำเนินการไปควบคู่กับการทำ AI สำหรับใช้กับฐานความรู้เหล่านั้น

หากลองประยุกต์กับเรื่องใกล้ตัวดู กรณีรัฐบาลกำลังรณรงค์เรื่อง หนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล โดยให้แต่ละตำบลคิดผลิตภัณฑ์ประจำชุมชนขึ้นมา ในความเป็นจริงแต่ละตำบลก็มีสินค้าเข้าประเภทกันอยู่แล้วมากมาย โดยที่แต่ละท้องถิ่นมีวิธีการผลิตสินค้าเป็นเอกลักษณ์ออกไป เช่น ความแตกต่างด้าน ลายผ้า กรรมวิธีการผลิตอื่นๆ ที่เป็นสูตรพิเศษ เป็นต้น ความรู้ในการผลิตนี้เรียกว่า ภูมิปัญญาชาวบ้าน มีความหลากหลายและมีคุณค่าอย่างแท้จริง หากนำมาประยุกต์เป็น

หนึ่งภูมิภาคหนึ่งตำบล และดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลความรู้ให้แก่ภูมิภาคเหล่านี้ แล้วจัด
ลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา ก็น่าจะเป็นการเพิ่มมูลค่าให้แก่ชุมชนและประเทศได้อีกทางหนึ่ง
จัดเป็นพื้นฐานความรู้เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการสร้างอุตสาหกรรมการเกษตรได้ต่อไป



บรรณานุกรม

- Schwarzwalder, Robert. "Librarians as knowledge management agents" *EContent*. 22, 4 (Aug/Sept 1999) : 63-5.
- Smith, Reid G. and Adam Farquhar. "The road ahead for knowledge management : an AI perspective" *AI Magazine*. 21, 4 (Winter 2000) : 17-40.
- ยีน ภูสุวรรณ. "การจัดการความรอบรู้ K M : Knowledge management" ใน *ไอซีทีเพื่อการ
ศึกษาไทย*. หน้า 125-130. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2546.

การดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาหนังสือค้างในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สุธารัตน์ รัตนราช เพ็ญสุภา แก้วพิทยาภรณ์ และฤทัย นิ่มน้อย*

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรเข้ามามากเกินไปจนกว่าจะสามารถดำเนินงานเพื่อนำออกให้บริการผู้ใช้ได้ทันเวลา เป็นสาเหตุทำให้เกิดทรัพยากรห้องสมุดค้างรอการดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรห้องสมุดประเภทหนังสือ ซึ่งเป็นทรัพยากรส่วนใหญ่ของห้องสมุด และมีกระบวนการจัดการที่มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการมากกว่าทรัพยากรห้องสมุดประเภทอื่น หนังสือบางรายการต้องพักรอบนชั้นวางหนังสือนานจนกลายเป็นหนังสือค้างเก่าเก็บ (historic backlog or inactive backlog) ทั้งที่เป็นทรัพยากรห้องสมุดที่มีผู้ต้องการใช้ แต่ไม่สามารถเข้าใช้ประโยชน์ได้กลายเป็นปัญหาของห้องสมุดเมื่อต้องรอกกระบวนการจัดการ นอกจากนี้ปัญหาที่ห้องสมุดเผชิญเมื่อมีหนังสือค้างรอการดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการแล้ว ปัญหาดังกล่าวยังมีผลกระทบต่อไปยังการให้บริการของห้องสมุดที่ไม่สามารถสนองตอบความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง รวมทั้งปัญหาด้านพื้นที่ในการจัดเก็บ และที่สำคัญที่สุดคือทรัพยากรที่จัดหาเข้ามานั้นเสื่อมประโยชน์ไปเรื่อยๆ ตามจำนวนปีที่ค้าง ทำให้สูญเสียทั้งเวลาและงบประมาณในการดำเนินการไปโดยได้ประโยชน์กลับมาไม่คุ้มค่า

ปัจจุบันฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีภาระหน้าที่โดยตรงในกระบวนการจัดการกับทรัพยากรห้องสมุดเพื่อออกให้บริการแก่ผู้ใช้ กำลังประสบกับปัญหาหนังสือค้างรอการดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการทั้งหนังสือ

- บรรณารักษ์ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากโครงการวิจัยสถาบัน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาษาไทย และหนังสือภาษาต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ทางฝ่ายวิเคราะห์ฯ ได้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาโดยการปฏิบัติงานล่วงเวลา แต่สามารถลดปริมาณหนังสือค้างรอการดำเนินการวิเคราะห์ หมวดหมู่และลงรายการได้เพียงบางส่วนเท่านั้น ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงสภาพทั่วไป และสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาที่ทำให้เกิดหนังสือค้างรอการดำเนินการวิเคราะห์ หมวดหมู่และลง รายการ รวมถึงหาแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาหนังสือค้างรอการดำเนินการวิเคราะห์ หมวดหมู่และลงรายการ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อภาระหน้าที่ของ ฝ่ายวิเคราะห์ฯ โดยสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในด้านการ บริหารและจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่รวมถึงการบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ใน ระหว่างนี้ทางฝ่ายวิเคราะห์ฯ ได้ให้บริการหนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการมาได้ระยะหนึ่งแล้ว โดย จัดทำหมายเลขลำดับของหนังสือในฐานข้อมูล แต่ก็สามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ เพียงบางส่วนเท่านั้น จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อให้ทราบว่า บริการนี้สามารถแก้ปัญหาได้หรือไม่เพียงไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษา

1. สภาพทั่วไปของหนังสือค้างในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. การดำเนินงานและสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับหนังสือค้างรอการ ดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ
3. สาเหตุที่ทำให้เกิดหนังสือค้างและหาแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาหนังสือ ค้างรอการดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เก็บรวบรวมเฉพาะข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือที่ยังคงค้าง รอการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหลังจากได้รับจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ภายในวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2546 และระดมความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานในแนวทางความ

เป็นไปได้และรูปแบบที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา และการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หนังสือที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. 2547

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบสภาพทั่วไปของหนังสือค้างการดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ ในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. ทราบการดำเนินงานและแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาหนังสือค้างในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) หนังสือค้างที่ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ได้รับจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศภายในวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2546 2) ผู้ใช้บริการหนังสือที่อยู่ระหว่างดำเนินการที่มาใช้บริการระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 30 กันยายน พ.ศ.2547 3) บุคลากรที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับหนังสือ ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บรรณารักษ์/หัวหน้า/ผู้ดูแลห้องสมุดคณะ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านวิเคราะห์และลงรายการหนังสือของห้องสมุดสาขา จำนวน 15 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดศูนย์วัสดุการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ศูนย์สารนิเทศทางอาหาร สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร ห้องสมุดคณะประมง ห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์ ห้องสมุดคณะวนศาสตร์ ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ บางเขน ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ บางเขน ห้องสมุดคณะสัตวแพทยศาสตร์ กำแพงแสน และห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตร บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านวิเคราะห์

หมวดหมู่และลงรายการหนังสือของห้องสมุดวิทยาเขต 3 แห่ง ได้แก่ หอสมุดกลาง กำแพงแสน
ห้องสมุดวิทยาเขตศรีราชาและห้องสมุดวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสำรวจ/แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์
ซึ่งสร้างขึ้นโดยประมวลเนื้อหาจากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ บทความใน
วารสาร และการสัมภาษณ์บุคลากรเกี่ยวข้อง แบบสำรวจ/แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์แบ่ง
ออกเป็น 6 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสำรวจหนังสือค้างในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการหนังสือที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ชุดที่ 3 แบบสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

ชุดที่ 4 แบบสัมภาษณ์บุคลากรฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

ชุดที่ 5 แบบสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ชุดที่ 6 แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์/หัวหน้า/ผู้ดูแลห้องสมุดคณะ และบรรณารักษ์ที่
ปฏิบัติหน้าที่ด้านวิเคราะห์และลงรายการหนังสือของห้องสมุดสาขา/วิทยาเขต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. สำรวจหนังสือค้างในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับจากฝ่ายพัฒนา
ทรัพยากรสารสนเทศภายในวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2546

2. แจกแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2-6 ดังนี้

ชุดที่ 2 แจกให้กับผู้ใช้บริการหนังสือที่อยู่ระหว่างดำเนินการระหว่างวันที่ 1
กรกฎาคม พ.ศ.2547 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2547 จำนวน 198 ฉบับ และได้รับกลับคืนมา
จำนวน 198 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

ชุดที่ 3 ส่งให้หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 1 ชุด และได้รับ
กลับคืนมาจำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

ชุดที่ 4 ส่งให้บุคลากรฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 12 ชุด และ
ได้รับกลับคืนมาจำนวน 12 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

ชุดที่ 5 ส่งให้หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 1 ชุด และได้รับ
กลับคืนมาจำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

ชุดที่ 6 ส่งให้บรรณารักษ์/หัวหน้า/ผู้ดูแลห้องสมุดคณะจำนวน 15 ฉบับ และ
บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านวิเคราะห์และลงรายการหนังสือของห้องสมุดวิทยาเขตจำนวน
3 ฉบับ รวมทั้งหมด 18 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาจำนวน 18 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากแบบสำรวจ/แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้
การหาค่าร้อยละ และการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X})

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. สภาพทั่วไป

จากการศึกษาสภาพทั่วไปของหนังสือค้างของสำนักหอสมุด ห้องสมุดสาขาและ
วิทยาเขต จำนวน 19 แห่ง พบว่า หนังสือค้างในขั้นตอนการดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่และลง
รายการ ส่วนใหญ่เป็นหนังสือภาษาต่างประเทศ มากกว่าหนังสือภาษาไทย ซึ่งต่างจากงานวิจัย
ของสุเปีย ศรีภักดิ์ (2546), วิทยากร เทพสุริยวงศ์ (2543) และ รัชนีกร, สิริพร และ
อุทัยวรรณ (2542) ที่พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่มีหนังสือค้างเป็นภาษาไทย ทั้งนี้เนื่องจาก
บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือภาษาต่างประเทศของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ทั้งในเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบ การ
โยกย้าย และการลาออก จึงทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำงาน

หนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการส่วนใหญ่เป็นหนังสือในสาขาวิชาเกษตรศาสตร์ (หมวด S) มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับวิทยากร เทพสุริยวงศ์ (2543) เนื่องจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เปิดการเรียนการสอนทางด้านการเกษตรมายาวนาน นโยบายในด้านการจัดหาทรัพยากรของสำนักหอสมุดจึงสอดคล้องกับนโยบายทางด้านการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย กอปรกับนโยบายในการคัดเลือกหนังสือบริจาคทางด้านการเกษตรของสำนักหอสมุดจะไม่จำกัดปีพิมพ์ของหนังสือ

ส่วนหนังสือที่ค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการเป็นระยะเวลาานานที่สุดคือ 24 ปี เป็นหนังสือที่ลงทะเบียนระหว่าง พ.ศ. 2524-2536 มีจำนวน 58 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 2.83) และพบว่าหนังสือค้างส่วนใหญ่ลงทะเบียนระหว่าง พ.ศ. 2537-2546 โดยเป็นหนังสือที่ลงทะเบียนในปี พ.ศ.2546 ค้างมากที่สุด จำนวน 499 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 24.39) รองลงมาคือปี พ.ศ. 2545 มีจำนวน 437 ชื่อเรื่อง (ร้อยละ 21.36) ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของวิทยากร เทพสุริยวงศ์ (2543) ที่พบว่า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีหนังสือค้างเป็นเวลานาน 2-4 ปี และ นันทพร แก้วบุชา (2531) ที่พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่ในประเทศไทยมีหนังสือค้างเป็นเวลานาน 2-4 ปีเท่านั้น

2. การดำเนินงานและสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสือที่อยู่

ระหว่างดำเนินการ

ผลการวิจัยพบว่ามีการจัดเก็บหนังสือค้างที่ชั้นสำหรับจัดเก็บหนังสือค้าง โดยเฉพาะและแยกเป็นชั้นหนังสือค้างภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ ตั้งอยู่ในฝ่ายวิเคราะห์ สอดคล้องกับนันทพร แก้วบุชา (2531) ที่ว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เก็บหนังสือค้างไว้ในบริเวณหน่วยงานทำบัตรรายและจัดหมวดหมู่หนังสือเพียงแห่งเดียว โดยมีการเรียงหนังสือค้างตามภาษา และจัดเรียงตามหมายเลขลำดับ สอดคล้องกับ รัชนีกร, ศิริพร และอุทัยวรรณ (2542) คือมีการจัดเรียงหนังสือค้างตามลำดับ ทั้งนี้ได้จัดทำเครื่องมือช่วยค้นสอดคล้องกับ รัชนีกร, ศิริพร และอุทัยวรรณ (2542) และ นันทพร แก้วบุชา (2531) ที่พบว่ามีผู้ใช้เครื่องมือช่วยค้นในการหาตัวเล่ม แต่เครื่องมือช่วยค้นแตกต่างกันกล่าวคือ ฝ่ายวิเคราะห์ ใช้

ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดกับแฟ้มรายชื่อหนังสือส่งฝ่ายวิเคราะห์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้สำเนาบัตรสั่งซื้อ ในขณะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีการใช้บัตรรายการชั่วคราว ส่วนการให้บริการ มีนโยบายให้บริการสอดคล้องกับ สุปียา ศรีภักญา (2546) รัชนิกร, ลีริพร และอุทัยวรรณ (2542) และ นันทพร แก้วบุชา (2531) คือมีการให้บริการยืมหนังสือ ค้างโดยมีการกำหนดเงื่อนไข คือ 1) มีนโยบายให้บริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ 2) อนุญาตให้ยืมใช้ได้ภายในห้องสมุด ทั้งสมาชิกห้องสมุดและบุคลากรทั่วไป และ 3) อนุญาตให้ยืมได้เหมือนกับหนังสือทั่วไป สำหรับสมาชิกห้องสมุดที่ต้องการยืมออกนอกห้องสมุด

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้บริการมีสถานภาพเป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มากที่สุด จึงสะดวกในการเข้าใช้บริการตามช่วงเวลาดังกล่าว โดยผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาโท/เอก ซึ่งต้องใช้หนังสือสำหรับทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ สำหรับบุคคลภายนอกที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามีการใช้บริการมากที่สุดเพื่อทำรายงาน โดยมีการใช้หนังสือดังกล่าวนานๆ ครั้ง ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการซึ่งเป็นนิสิตปริญญาโท/เอก มักใช้บริการวิทยานิพนธ์ และพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้สามารถเข้าถึงหนังสือได้ตามที่ต้องการในเวลาอันรวดเร็ว เนื่องจากการประกันคุณภาพที่สามารถให้บริการหนังสือค้างได้ภายใน 15 นาที

3. สาเหตุที่ทำให้เกิดหนังสือค้างและแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา

หนังสือค้างรอการดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ

สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดหนังสือค้างในส่วนของบุคลากรฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศที่พบในระดับมากมีทั้งหมด 3 ด้าน คือ 1) ด้านเครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงาน ได้แก่ ความขัดข้องของเครื่องมือปฏิบัติงาน เช่น ปัญหาไวรัส ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารกับฐานข้อมูลจากแหล่งอื่นใช้เวลานานเกินควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยากร เทพสุริยวงศ์ (2543) และ รัชนิกร, ลีริพร และอุทัยวรรณ (2542) ทั้งนี้ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อทำสำเนาและตรวจสอบรายการจากฐานข้อมูลอื่นทั้งในและต่างประเทศ เกิดจากปัญหาประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ต่ำ และระบบการสื่อสารขัดข้องทำให้การทำงาน

เกิดความล่าช้า และเสียเวลา 2) ด้านการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การกำหนดรูปแบบและระดับการลงรายการหนังสือมีความยุ่งยาก ซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปิยา ศรีกัลยา (2546) วิทยากร เทพสุริยวงศ์ (2543) รัชนีกร, สิริพร และอุทัยวรรณ (2542) และนันทพร แก้วบุชา (2531) เนื่องจากหนังสือค้างส่วนใหญ่เป็นสิ่งพิมพ์รัฐบาล และรายงานการประชุมสัมมนา ซึ่งมีการลงรายการในรูปแบบที่แตกต่างจากหนังสือประเภทอื่นๆ สาเหตุอีกประการหนึ่งคือ ขาดการวางแผนที่เป็นรูปธรรมในการแก้ปัญหาหนังสือค้างร่วมกัน ทั้งการจัดหาทรัพยากร การวิเคราะห์หมวดหมู่ และการให้บริการ เพื่อแก้ไขปัญหาค้างการวิเคราะห์ และ 3) ด้านการดำเนินงานของบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปิยา ศรีกัลยา (2546) วิทยากร เทพสุริยวงศ์ (2543) รัชนีกร, สิริพร และอุทัยวรรณ (2542) และนันทพร แก้วบุชา (2531) โดยบุคลากรมีเวลาในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ เนื่องจากต้องปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดด้วยและต้องเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย หรือกิจกรรมทางวิชาชีพบ่อยครั้ง และบุคลากรบางส่วนต้องรับผิดชอบในการตรวจสอบและวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการของห้องสมุดสาขาและวิทยาเขต เพราะในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา คณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ให้ความสำคัญกับห้องสมุดมากขึ้น จึงจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาห้องสมุดเพิ่มขึ้น ทำให้มีการจัดซื้อหนังสือเพิ่มขึ้น และมีห้องสมุดวิทยาเขตและห้องสมุดคณะเกิดขึ้นใหม่ ได้แก่ ห้องสมุดวิทยาเขตศรีราชา ห้องสมุดวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ทำให้บุคลากรมีภารกิจเพิ่มขึ้น ได้แก่ การฝึกงาน การฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตรงกันและเป็นระบบเดียวกันให้กับบุคลากร ห้องสมุดสาขา/สถาบัน/วิทยาเขต และการตรวจสอบและการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการในฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด นอกจากนี้บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอหรือไม่สมดุลกับปริมาณงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างจำนวนหนังสือที่จัดหาเข้ามาในปี พ.ศ. 2546 จำนวน 34,274 เล่ม กับจำนวนที่ดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการได้ 20,566 เล่ม เทียบกับบรรณารักษ์ 5 คน พนักงานห้องสมุด 4 คน คำนวณจากมาตรฐานการดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการของบุคลากรฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ประมาณปีละ 9 คน X 160 เล่ม X 12 เดือน = 17,280 เล่ม)

เมื่อวิเคราะห์จากผลการวิจัยตามความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มต่างๆ พบว่า **บรรณารักษ์** มีความเห็นว่า สาเหตุสำคัญด้านการดำเนินงานของบุคลากรในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรบางส่วนต้องรับผิดชอบในการตรวจสอบและวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการของห้องสมุดสาขาและวิทยาเขต บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอหรือไม่สมดุลกับปริมาณงาน และบุคลากรมีเวลาในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอเนื่องจากต้องปฏิบัติงานอื่นๆ ของห้องสมุดด้วย และต้องเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย หรือกิจกรรมทางวิชาชีพบ่อยครั้ง จึงทำให้เกิดหนังสือค้างเป็นจำนวนมาก เนื่องจากหนังสือที่ค้างทั้งหมดอยู่ในขั้นตอนของการลงรายการ กำหนดหัวเรื่อง และวิเคราะห์หมวดหมู่ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของบรรณารักษ์โดยตรง **พนักงานห้องสมุด** มีความเห็นว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหนังสือค้างด้านการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศในระดับมากถึง 5 ใน 7 สาเหตุ ทั้งนี้เพราะพนักงานห้องสมุดได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานการวิเคราะห์หมวดหมู่ในระดับที่ไม่ซับซ้อนมากนัก เช่น การวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือโดยการทำสำเนาจากฐานข้อมูลของสถาบันต่างๆ ซึ่งหนังสือส่วนใหญ่เป็นหนังสือจัดซื้อ ติดตามตัวเล่มเพื่อแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง เป็นต้น และ **เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล** มีความเห็นว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหนังสือค้างทุกด้านในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในระดับมากเพียงสาเหตุเดียวคือ การวิเคราะห์หนังสือใหม่หรือหนังสือที่มีผู้เสนอซื้อก่อน

แนวทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาหนังสือค้าง สามารถสรุปออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านเครื่องมือและคู่มือปฏิบัติงาน

- บุคลากรในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศทุกคน ควรมีคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมตามภาระงาน
- มีคู่มือที่อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์หรือออนไลน์เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ

- ควรจัดหาคู่มือและเครื่องมือปฏิบัติงานที่ทันสมัย ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้น เช่น พจนานุกรมเฉพาะสาขาวิชา คู่มือกำหนดหัวเรื่องและเลขหมู่ เป็นต้น
- เครื่องมือหรือคู่มือที่มีสภาพชำรุด ควรแก้ไข หรือจัดหาให้ใหม่อย่างรวดเร็ว เช่น เครื่องพิมพ์สันหนังสือ เป็นต้น

2. ด้านการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

- บรรณารักษ์ฝ่ายห้องสมุดสาขา ควรวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการของคณะที่ตนเองรับผิดชอบ
- ระดมบรรณารักษ์ฝ่ายห้องสมุดสาขาช่วยดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือค้างของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
- จัดบุคคลภายนอกปฏิบัติงานวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการล่วงหน้า
- วิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการอย่างง่าย เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

3. ด้านบุคลากร

- ฝึกอบรมและทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของบุคลากร
- ประชุมชี้แจงปัญหาและปรึกษาหาข้อยุติปัญหา และวางแผนแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม
- เพิ่มบุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์ให้มากขึ้นเพื่อสมดุลกับจำนวนสิ่งพิมพ์ที่มากขึ้นในปัจจุบัน
- บุคลากรปฏิบัติงานล่วงเวลา
- เพิ่มจำนวนบุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์ในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอและได้สัดส่วนกับปริมาณหนังสือที่จัดหาเข้ามาในห้องสมุด

4. ด้านการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด

- เน้นนโยบายคัดเลือกสิ่งพิมพ์เฉพาะหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน
- จำกัดจำนวนสิ่งพิมพ์ฉบับซ้ำให้น้อยลง
- เน้นสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาวิชาการ ไม่รับบริจาคสิ่งพิมพ์ที่มีสภาพเก่าชำรุดและเนื้อหาล้าสมัย
- จัดหาทรัพยากรให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และตรงกับจุดมุ่งหมายของห้องสมุดด้านการเกษตร
- ควรมีการกำหนดประเภท สาขาวิชา และระยะเวลาที่ชัดเจนเพื่อรับหนังสือเข้ามาในห้องสมุด
- ควรจัดซื้อหนังสืออย่างสม่ำเสมอ ไม่ควรจัดซื้อจำนวนมากๆ ในแต่ละครั้งอย่างไม่สม่ำเสมอ

5. ด้านอื่นๆ

- เสนอให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจในการพิจารณาปรับราคาหนังสือ และคัดเลือกเพื่อจำหน่ายออก หนังสือที่ไม่อยู่ในข่ายที่จะนำออกให้บริการ และไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอน
- ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาเรื่องบุคลากรด้านการวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม
- กำหนดวิธีการ หรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาค้างค้ำโดยเฉพาะ เช่น กำหนดบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหนังสือค้างค้ำโดยเฉพาะ หรือ กำหนดจำนวนหนังสือค้างค้ำที่แน่นอนให้บรรณารักษ์ แต่ละคนรับผิดชอบภายในเวลาที่กำหนด
- ควรนำหนังสือค้างค้ำจัดแสดงให้ผู้ใช้คัดเลือก เพื่อนำมาวิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการ
- ทดลองรวมฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศและฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นฝ่ายเดียวกัน เพราะมีลักษณะงานที่คาบเกี่ยวและต่อเนื่องกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารายละเอียดการแก้ไขปัญหาหนังสือค้างของห้องสมุดต่างๆ และผลการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการดังกล่าว
2. ควรศึกษาทดลองหาวิธีการนำหนังสือค้างออกให้บริการ (front log) เพื่อศึกษาผลที่ได้รับและนำมาปรับใช้



บรรณานุกรม

- นภลัย ทองปิ่น และเทพี เพ็งพินิจ. **ความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อการคัดเลือกหนังสือของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. กรุงเทพฯ : ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- นันทพร แก้วบุษชา. **"การดำเนินงานเกี่ยวกับหนังสือค้างในขั้นตอนงานทำบัตรรายการและจัดหมู่ หนังสือของห้องสมุดมหาวิทยาลัย"** วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ. **ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ : ฝ่ายฯ, 2546.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ. **รายการแหล่งเอกสารตรวจสอบ**. กรุงเทพฯ : ฝ่ายฯ, 2546.
- รัชนิกร อินเล็ก, สิริพร วิธินันทกิตต์ และอุทัยวรรณ ศิริเลิศ. **รูปแบบที่เหมาะสมในการลดจำนวนหนังสือค้างรอการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำบัตรรายการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ขอนแก่น : ฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น, 2539.

ละออ รอดมณี. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สัมภาษณ์, 9 พฤษภาคม 2547.

วรภรณ์ แดงช่วง. หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย

เกษตรศาสตร์. สัมภาษณ์, 9 พฤษภาคม 2547.

วิทยากร เทพสุริวงศ์. **สภาพหนังสือค้างรอกการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำการการของ**

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.

สุเปีย ศรีกล้า. **การติดตามและประเมินผลการทำการการหนังสือค้างรอกการวิเคราะห์ใน**

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

สองทศวรรษ รายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

สมปอง มิสลิตะ*

รายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ก่อตั้งขึ้นจากความคิดที่จะให้ห้องสมุดแต่ละแห่งได้ใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณทั้งนี้เพราะมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคมีลักษณะปัญหาที่คล้ายคลึงกัน เช่น ถูกจำกัดด้านงบประมาณและการขยายอัตรากำลัง ดังนั้นที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคซึ่งมีอธิการบดีของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นประธาน จึงได้มีมติเมื่อวันศุกร์ที่ 25 ตุลาคม พ.ศ.2528 ให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคคิดรูปแบบโครงการความร่วมมือที่เหมาะสม เน้นการประหยัดงบประมาณ และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างรวดเร็วและคล่องตัว

อธิการบดีของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ศาสตราจารย์ นายแพทย์อาวุธ ศรีศุกรี) ได้มอบหมายให้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินการหาหรือผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคต่างๆ ห้องสมุดที่ร่วมหาหรือในครั้งแรกมีทั้งสิ้น 5 แห่ง ประกอบด้วยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักวิทยบริการ (ปัจจุบันคือสำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น หอสมุดกลาง (ปัจจุบันคือ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม (ปัจจุบันคือมหาวิทยาลัยมหาสารคาม) และกองห้องสมุด สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ (ปัจจุบันคือมหาวิทยาลัยแม่โจ้) ร่วมประชุมเมื่อวันที่ 9-12 มีนาคม พ.ศ.2529 ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยได้เชิญ ดร.ยุพิน เตชะมณี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และดร.นงลักษณ์

* บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 หัวหน้าฝ่ายบริการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ไม่หน่ายกิจ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นวิทยากรที่ปรึกษาในการจัดทำโครงการจัดตั้งหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เพื่อพิจารณาร่วมมือกันหาแนวทางพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและสร้างฐานข้อมูลร่วมกันให้สามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันได้ในอนาคต ลดภาระงานซ้ำซ้อน ประหยัดงบประมาณ รวมทั้งจัดปัญหาระยะยาวในเรื่องอาคารสถานที่เก็บ และบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อเสริมงานวิชาการด้านการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างทัดเทียม นับได้ว่าหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคได้ก่อตั้งขึ้นในเดือนมีนาคม พ.ศ.2529 โดยในระยะแรกใช้ชื่อ โครงการจัดตั้งหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค จนกระทั่งปี พ.ศ.2536 เปลี่ยนเป็น หน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

ปัจจุบันมีสมาชิกทั้งสิ้น 15 ห้องสมุด 14 สถาบัน ดังนี้ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และสำนักบรรณสารสนเทศมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช

ถ้าประวัติศาสตร์เป็นบทเรียนสำหรับอนาคต พัฒนาการของหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคก็ประกอบด้วยบันทึกที่แท้จริงพอสมควรที่จะช่วยชี้แนะทิศทางทำงานในภายหน้าได้ โดยเฉพาะถ้าสมาชิกหน่วยงานเข้าใจในวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่วางไว้ตั้งแต่

ปี พ.ศ.2529 ที่มีวัตถุประสงค์หลักคือ ความร่วมมือเพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน ลดภาระงานซ้ำซ้อน และประหยัดงบประมาณ (ม.ร.ว.รุจยา อภากร : 2545, 9)

10 ปี

ในปีๆ หนึ่งรัฐบาลไทยได้ลงทุนเพื่อการศึกษาเป็นจำนวนไม่น้อย โดยเฉพาะในด้านห้องสมุดนั้น ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 12 แห่ง ต้องใช้งบประมาณเกือบ 300 ล้านบาทในการจ้างบุคลากร จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศและดูแลอาคารสถานที่ คำถามที่ตามมาคือสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องได้ใช้งบประมาณจำนวนนี้ให้คุ้มค่ากับภาวะอากรของประชาชนที่ต้องเสียให้รัฐเพื่อการนี้หรือไม่

รายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เป็น ความพยายามของห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคทั้ง 12 แห่ง ที่จะทำงานร่วมกันเพื่อให้การลงทุนอันมหาศาลได้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะในด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

บัตรสมาชิกห้องสมุด *Pulinet* เป็นของใหม่สำหรับโลกห้องสมุดในประเทศไทย และแม้กระทั่งในต่างประเทศก็น้อยนักที่จะมีการให้บริการประเภทนี้ เพราะการที่การบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันระหว่างมหาวิทยาลัยและห้องสมุดมหาวิทยาลัยในเครือข่าย

โครงการ *Pulinet* ถือว่าได้ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในด้านการทำงานร่วมกันแบบเครือข่ายระหว่าง "คน" ซึ่งเป็นฐานสำคัญในการสร้างเครือข่ายระหว่าง "เครื่อง" ต่อไปในอนาคตเมื่อห้องสมุดและสำนักวิทยบริการทุกแห่งมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ภายใต้ "โครงการพัฒนาระบบห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (2538-2540)"

คือคำนำในหนังสือ "หนึ่งทศวรรษรายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค" ของ ม.ร.ว.รุจยา อภากร อดีตผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และอดีตประธานคณะกรรมการข่ายงานฯ ในสมัยนั้น

และเมื่อช่างานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคครบรอบทศวรรษ ได้มีการจัดสัมมนา เรื่อง ความร่วมมือในการจัดทำฐานข้อมูลบรรณานุกรมแห่งชาติ (National Bibliographic Database) ระหว่างวันที่ 28-29 มีนาคม พ.ศ. 2539 ณ โรงแรมปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ คงมิใช่เป็นการเข้าข้างตัวเองจนเกินไปว่าการสัมมนาในวันนั้นเป็นการจุดประเด็นของความ ร่วมมือที่จะสร้างบรรณานุกรมแห่งชาติ ซึ่งหลังจากนั้นอีกเกือบ 10 ปี แม้จะมีได้เป็นบรรณานุกรม "แห่งชาติ" หากความร่วมมือของความร่วมมือในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในประเทศไทย ก็ยังสามารถสร้างเป็นฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ (Thailand Union Catalog)

15 ปี

การทำงานของช่างานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีผลงาน ทางวิชาการออกมำเสนอกับสาธารณชนหลายเรื่อง เช่น การศึกษาเรื่องแนวทางการบอกรับ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) ร่วมกันในรูปภาคี (Consortium) ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ช่างานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (2545) การจัดการข้อมูลท้องถิ่น (2542) กระบวน วิชาท้องถิ่นศึกษาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (2538) รายงานสัมมนาเรื่องแนว ทางการดำเนินงานสร้างฐานข้อมูลท้องถิ่น (2536) เป็นต้น

การสัมมนาเรื่อง "เหลียวหลัง แลหน้า 15 ปี PULINET" ในวันที่ 21-22 มิถุนายน พ.ศ. 2545 ณ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นการ ทบทวนตนเองอีกครั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ อดิศักดิ์ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในฐานะประธานคณะกรรมการอำนวยการช่างานมหาวิทยาลัย ส่วนภูมิภาค ได้ประกาศวิสัยทัศน์ของช่างานฯ ในงานดังกล่าวไว้ว่า

PULINET เป็นเครือข่ายความร่วมมือด้านระบบสารสนเทศในระดับชาติและนานาชาติ ที่ทำให้เกิดสังคมการเรียนรู้ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือกัน เพื่อที่จะตอบสนองความ ต้องการของสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และด้วยจิตสำนึกใน

การให้บริการที่ดี เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยในเครือข่ายให้มี
คุณภาพสูงสุด

และยังได้สรุปภาพของ PULINET ที่ง่ายและกระชับ ที่ให้หลายคนได้เลี้ยวหลังทบทวน
ความคิด และเป็นกำลังให้หลายคนที่จะแลหน้า และเดินทางต่อไป

“เป็นอีกหน้าหนึ่งของประวัติการพัฒนาข่ายงานห้องสมุดของไทย ซึ่งไม่ได้จำกัดเพียง
ภาพของข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค หากเป็นภาพสะท้อนแนวคิดของความ
ร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดร่วมกัน การเกื้อกูลซึ่งกันและกัน โดยสภาพ
ภูมิศาสตร์ ขนาดของสถาบัน มิได้เป็นอุปสรรคขวางกั้นความสำเร็จแห่งการร่วมมือ นับตั้งแต่
ก้าวแรกของความคิดในการจัดตั้งข่ายงานห้องสมุด ไปสู่ความความพยายามเพื่อสร้างฝันให้เป็น
จริง ซึ่งมีได้เป็นเส้นทางที่โรยด้วยกลีบกุหลาบ หากแต่ต้องฝ่าฟันอุปสรรคมากมายในโลกแห่ง
ความเป็นจริง แต่ด้วยเจตนารมณ์ที่แน่วแน่ จริงใจและจริงใจในความร่วมมือ ดอกผลแห่ง
ความก้าวหน้าของความร่วมมือจึงมีให้เห็นทั้งในเชิงทรัพยากรห้องสมุด เทคโนโลยี และที่สำคัญ
คือแนวคิดแห่งการทำงานร่วมกันการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค”

การเกิดข่ายงานห้องสมุดอื่น....”

“การเกิดข่ายงานห้องสมุดอื่นขึ้นมาในสังคมไทย มิได้หมายถึงการสิ้นสุดภารกิจของ
ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค トラบที่ยังมีพันธกิจของตนเอง และรู้จักปรับบทบาท
ให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี โดยมี
เป้าหมายที่ชัดเจนและรู้จักเรียนรู้ในการสร้างความร่วมมือในการทำงานกับข่ายงานอื่นๆ ทั้งนี้
มิได้จำกัดแต่ในประเทศ หากต้องก้าวสู่ความร่วมมือกับข่ายงานห้องสมุดในต่างประเทศด้วย ทวิ
ภาคี ไตรภาคี หรือพหุภาคี คือกระบวนทัศน์ใหม่ในการทำงานร่วมกันในสังคมปัจจุบัน”

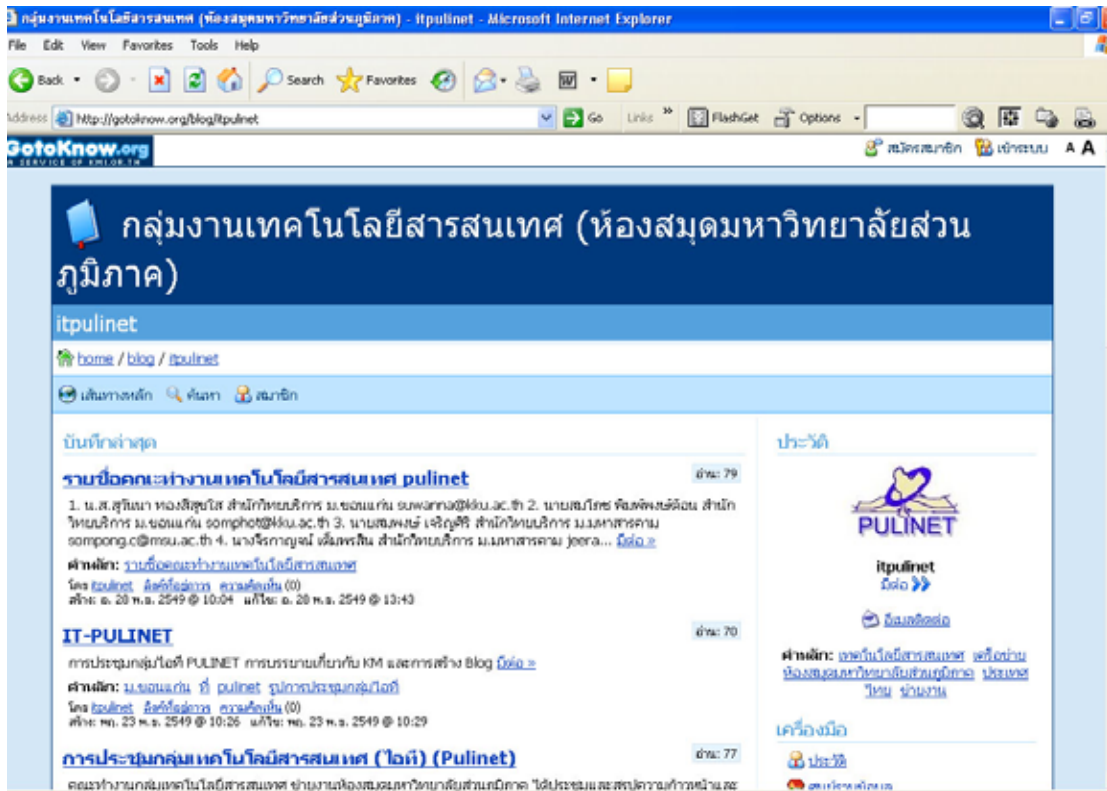
การทำงานที่ผ่านมามีให้เห็นความเกื้อกูล ความช่วยเหลือ ความร่วมมือกันอย่างเหนียวแน่น
ในทุกคณะทำงาน ทั้งคณะทำงานบริการ คณะทำงานข้อมูลท้องถิ่น และคณะทำงานเทคโนโลยี
สารสนเทศ และยังได้ประกาศให้มีคณะทำงานวารสาร ในวันนั้นด้วย

20 ปี

เวลาผ่านไปช่างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคเติบโต สมาชิกแต่ละแห่งแข็งแกร่ง สะสมความรู้ แนวคิดและประสบการณ์มากมายพร้อมช่วยเหลือ แบ่งปันและเรียนรู้ไปด้วยกัน ช่างงานจึงได้จัดการสัมมนา PULINET สองทศวรรษ เรื่อง "การจัดการความรู้สู่การพัฒนาองค์กร แห่งการเรียนรู้" เมื่อวันที่ 6-8 ธันวาคม พ.ศ.2550 ณ โรงแรมปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในหน่วยงานและองค์กรได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ และนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับระบบการทำงาน และสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรได้ เข้าใจและเรียนรู้จากกันและกัน ซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่นำพาให้หน่วยงานพัฒนาไปสู่การ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แท้จริง

หัวข้อของการสัมมนา มีทั้งเรื่องบทบาทบรรณาธิการต่อการจัดการความรู้ในสังคมไทย วิธีการกลไกและเครื่องมือเพื่อขับเคลื่อนการจัดการความรู้ การจัดการความรู้ตามพันธกิจของ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เครื่องมือสนับสนุนการจัดการความรู้ ปัจจัยความสำเร็จในการ จัดการความรู้สู่การพัฒนาองค์กรการเรียนรู้ เรียนรู้เรื่องการจัดการความรู้จากผู้บุกเบิก และ รู้จักชุมชนนักปฏิบัติ

มีตัวอย่างเรื่องราวมากมายของช่างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ได้นำถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านทางเว็บไซต์ของ GotoKnow



ปีต่อไปและต่อไป

ปัจจุบันฝ่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค มีคณะกรรมการอำนวยการ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริหารแล้ว ยังมีคณะทำงานย่อยๆ เพื่อรับผิดชอบงานในลักษณะของความร่วมมือในด้านต่างๆ ได้แก่ คณะทำงานบริการ คณะทำงานข้อมูลท้องถิ่น คณะทำงานวารสาร และคณะทำงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทั้งนี้คณะกรรมการอำนวยการ ขอให้คณะทำงานต่างๆ นำเสนอโครงการ โดยกำหนดให้โครงการที่นำเสนอต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้สำหรับปี 2551-52 คือ

- สร้างห้องสมุดคุณภาพด้วยบริการที่เป็นเลิศ
- สร้างระบบบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานร่วมกัน
- พัฒนาแหล่งเรียนรู้องค์ความรู้ท้องถิ่นระดับชาติ

พร้อมทั้งมีนโยบายให้ทุกคณะทำงานมุ่งพัฒนาสู่การเป็นเครือข่ายห้องสมุดที่เข้มแข็งและยั่งยืน เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยในหน่วยงานให้มีคุณภาพสูงสุด

1. บริหารจัดการการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันของมหาวิทยาลัยในข่ายงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
2. พัฒนาฐานข้อมูลท้องถิ่นให้สมบูรณ์และทันสมัย เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้องค์ความรู้ท้องถิ่นระดับชาติ
3. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในข่ายงานร่วมกันให้มีความรู้คุณธรรม
4. พัฒนาความร่วมมือกับเครือข่ายห้องสมุดอื่นทั้งในและต่างประเทศ



บรรณานุกรม

ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. **หนึ่งทศวรรษข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย**

ส่วนภูมิภาค. ม.ป.ท. : ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, 2539.

ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. **เหลี่ยมหลัง แลหน้า 15 ปี PULINET.** ปัดตานี้ :

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2545.

เครือข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://gotoknow.org/planet/pulinet?page=6>. วันที่ 1 ธันวาคม 2550.

กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://gotoknow.org/blog/itpulinet>. วันที่ 1 ธันวาคม 2550.

รุจยา อาภากร, ม.ร.ว. "เหลี่ยมหลัง 15 ปี PULINET" ใน **เหลี่ยมหลัง แลหน้า 15 ปี PULINET.**

หน้า 9. ปัดตานี้ : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2545.

บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

รวีวรรณ ข้าพล*

ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network – PULINET) ก่อตั้งขึ้นในเดือนมีนาคม 2529 ระยะแรกใช้ชื่อ “โครงการจัดตั้งข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (A Plan for the Establishment of Provincial University Library Network)” และได้เปลี่ยนชื่อเป็นข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เมื่อปี พ.ศ.2536 ข่ายงานฯ นี้ เป็นความร่วมมือของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาคเพื่อการแลกเปลี่ยนและสื่อสารข้อมูลร่วมกันและเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างกว้างขวางและคุ้มค่า ระยะแรกมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 7 แห่ง จาก 6 สถาบัน คือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม (ปัจจุบันคือ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และวิทยาเขตปัตตานี และสถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ (ปัจจุบันคือ มหาวิทยาลัยแม่โจ้) ต่อมาห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคอื่น ๆ เข้าร่วมข่ายงานฯ ตามลำดับ ดังนี้ คือ พ.ศ.2534 มี 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยนเรศวร และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ.2536 มี 2 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา (ปัจจุบันคือ มหาวิทยาลัยทักษิณ) พ.ศ.2542 มี 1 แห่งคือ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ.2545 มี 1 แห่งคือ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และล่าสุดในปี พ.ศ.2549 มีอีก 1 แห่งคือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สรุปปัจจุบันมีห้องสมุดในข่ายงานฯ จำนวน 15 ห้องสมุด 14 สถาบัน

* ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี และประธานคณะทำงานบริการ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค พ.ศ.2550-ปัจจุบัน

บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน (Reciprocal borrowing) เป็นความร่วมมือในการให้บริการอย่างหนึ่งของข่ายงานฯ มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ในการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดอื่นในข่ายงานความร่วมมือ และส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างกว้างขวางและคุ้มค่ายิ่งขึ้น

ความหมาย

เพื่อให้เข้าใจคำว่า บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน มากยิ่งขึ้นจึงได้รวบรวมความหมายไว้ ดังนี้

บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกห้องสมุดหนึ่งไปยืมสิ่งพิมพ์จากอีกห้องสมุดหนึ่งในข่ายงานด้วยตนเองโดยใช้บัตรสมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (คณะทำงานบริการ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, 2545 : 11)

บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน หมายถึง การจัดการระหว่างห้องสมุดที่อนุญาตให้สมาชิกของห้องสมุดที่ได้ลงทะเบียนไว้ ไปยืมสิ่งพิมพ์จากห้องสมุดอื่น นอกเหนือจากห้องสมุดที่เป็นสมาชิก (Devis, 2005 : 26)

บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน หมายถึง บริการที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่างๆ ตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป ซึ่งอาจเป็นกลุ่มห้องสมุดที่ได้มีข้อตกลงกันอย่างเป็นทางการในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกของห้องสมุดหนึ่งสามารถยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศจากอีกห้องสมุดหนึ่งหรือจากหลายห้องสมุดในกลุ่มได้โดยตรง ด้วยการใช้อัตราสมาชิกของกลุ่มห้องสมุด (อรุณรัตน์ วงศ์ฉายา, 2547 : 9)

นอกจากนี้ ALA Glossary of Library and Information Science (1983 : 186) ได้ให้ความหมายของคำว่า สิทธิประโยชน์บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน หมายถึง การให้สิทธิประโยชน์ในการยืมแก่สมาชิกผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น ๆ ภายใต้อำนาจความร่วมมือของห้องสมุด

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน หมายถึง บริการที่สมาชิกจากห้องสมุดหนึ่งซึ่งได้ลงทะเบียนไว้ ไปยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดอื่น ที่อยู่ในความร่วมมือด้วยตนเอง โดยใช้บัตรสมาชิกและใช้บริการตามข้อตกลงที่วางไว้ร่วมกัน

ความเป็นมา

บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network-PULINET) ที่ให้โอกาสสมาชิกของห้องสมุดหนึ่งสามารถยืมสิ่งพิมพ์จากอีกห้องสมุดหนึ่งในข่ายงานฯ ด้วยตนเอง นับว่าเป็นข่ายงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกลุ่มแรกที่ได้ดำเนินงานในลักษณะนี้ โดยคำนึงถึงความคล่องตัว มุ่งให้บริการผู้ใช้อย่างรวดเร็ว

ตั้งแต่ พ.ศ.2533 เป็นต้นมา คณะทำงานบริการ โครงการจัดตั้งข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ได้ประชุมปรึกษาหารือเพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติในการให้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการอำนวยการ จัดทำ "แนวปฏิบัติการให้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน (Reciprocal borrowing) โครงการจัดตั้งข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) พ.ศ.2534" ประกอบด้วยหัวข้อ ความหมาย วัตถุประสงค์ ขอบเขตการยืม-คืน ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการยืม-คืน การสมัครเป็นสมาชิก บัตรสมาชิกและบัตรทะเบียนสมาชิกโครงการ PULINET การกำหนดประเภทสิ่งพิมพ์และเวลาให้ยืม-รับคืน หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ยืม หน้าที่ของห้องสมุดในโครงการฯ ผู้ให้ยืม หน้าที่ของห้องสมุดในโครงการฯ ที่ผู้ยืมเป็นสมาชิกห้องสมุด และ วิธียืมและวิธีปฏิบัติ

ในปี พ.ศ.2534 สมาชิกข่ายงานฯ ได้จัดให้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน โดยใช้บัตร PULINET ซึ่งห้องสมุดในข่ายงานฯ ได้ออกบัตร PULINET ให้กับสมาชิกประเภทอาจารย์ นักวิจัย ข้าราชการและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อใช้ในการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดสมาชิกได้ครั้งละไม่เกิน 3 เล่ม ต่อ 1 สัปดาห์ การบริการนี้จัดเป็นโครงการทดลอง

ระยะเวลา 1 ปี เมื่อการทดลองดำเนินงานเสร็จสิ้น พบว่าได้ผลเป็นที่น่าพอใจ จึงสมควรให้มีบริการยืม-คืนร่วมกันต่อไป

เนื่องจากการให้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกันมีอัตราค่าธรรมเนียมสมาชิกที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการโครงการจัดตั้งข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 11 มกราคม พ.ศ.2534 จึงมีมติเห็นชอบให้ห้องสมุดสมาชิกทุกแห่งจัดทำประกาศเงินรายได้ของแต่ละสถาบันรองรับการดำเนินงานการให้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน

ต่อมาในปี 2536 โครงการจัดตั้งข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ได้รับการเปลี่ยนชื่อเป็น "ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค" คณะทำงานบริการได้มีการประชุมกันอย่างต่อเนื่องตลอดมาเพื่อประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

1. การดำเนินงานบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน
 - 1.1 ผู้มีสิทธิใช้บริการ
 - 1.2 การสมัครเป็นสมาชิก
 - 1.3 บัตรสมาชิกและบัตรทะเบียนสมาชิก
 - 1.4 การยืมและวิธีปฏิบัติ
 - 1.5 แนวปฏิบัติการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน
2. สืบหาความคิดเห็นการให้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน โดยใช้บัตร PULINET เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเกิดประโยชน์สูงสุด
3. จัดพิมพ์คู่มือบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน และเผยแพร่แก่สมาชิกห้องสมุดข่ายงาน (คณะทำงานบริการ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, 2545 : 9-11)

แนวปฏิบัติในการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน

เพื่อให้มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกันของข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดร่วมกัน ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน โดยกำหนดหัวข้อปฏิบัติ เกี่ยวกับ ความหมาย วัตถุประสงค์ ขอบเขตการยืม-คืน ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ การสมัครเป็นสมาชิก บัตรสมาชิกและบัตรทะเบียนสมาชิกข่ายงานฯ การกำหนดประเภทสิ่งพิมพ์และเวลาให้ยืม-รับคืน หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ยืม การยืมและวิธีปฏิบัติ แนวปฏิบัติในการตรวจสอบหนังสือ และมาตรการในการติดตามหนังสือของสมาชิกข่ายงานฯ แต่ในที่นี้ขอกกล่าวถึงเพียงบางข้อ บางตอนที่สำคัญๆ เพื่อให้ผู้อ่านมองเห็นภาพในการให้บริการเท่านั้น

ความหมาย

“ผู้ยืม” หมายถึง สมาชิกของห้องสมุดในข่ายงานฯ ได้แก่ อาจารย์ นักวิจัย ข้าราชการและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่สังกัดในสถาบันของสมาชิกข่ายงานฯ

“สิ่งพิมพ์” หมายถึง หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เอกสาร จุลสาร รายงานการประชุม วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย ฯลฯ ที่ห้องสมุดสมาชิกข่ายงานฯ ให้ยืมตามระเบียบข้อบังคับหรือประกาศของแต่ละห้องสมุด

“ข่ายงานฯ” หมายถึง ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

1. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ
4. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
7. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

8. กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
9. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
10. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
11. หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
12. ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี
13. ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
14. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
15. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

และห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ
อำนวยการของข่ายงานฯ

"บัตรสมาชิกข่ายงานฯ" หมายถึง บัตรสมาชิกข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
ที่ห้องสมุดในข่ายงานฯ จัดทำให้สมาชิกห้องสมุดของตน เพื่อใช้ในการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด
ร่วมกันของสมาชิกข่ายงานฯ

ขอบเขตการยืม-คืน

1. สิ่งที่ยืม ได้แก่ สิ่งพิมพ์ของห้องสมุดที่จำเป็นในการศึกษา ค้นคว้าวิจัย ทั้งนี้ให้
เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับหรือประกาศของห้องสมุดสมาชิกข่ายงานฯ แต่ละแห่ง
2. ผู้ยืมมีสิทธิ์ยืมสิ่งพิมพ์ได้เฉพาะของห้องสมุดกลาง สมาชิกข่ายงานฯ เท่านั้น

ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ

ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการยืม-คืน ได้แก่ อาจารย์ นักวิจัย ข้าราชการ และนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา ที่สังกัดในสถาบันของห้องสมุดสมาชิกข่ายงานฯ

การสมัครสมาชิก

1. อัตราค่าธรรมเนียมสมาชิกปีละ 50 บาท
2. หลักฐานการสมัคร
รูปถ่ายหน้าตรง ขนาด 1 X 1 1/2 นิ้ว จำนวน 2 รูป
แสดงบัตรประจำตัวข้าราชการ/พนักงาน หรือบัตรประจำตัวนักศึกษา
3. สมัครเป็นสมาชิกได้ที่ห้องสมุดกลางของสถาบันที่สังกัด

การกำหนดประเภทสิ่งพิมพ์และเวลาให้ยืม-รับคืน

1. ผู้ยืมมีสิทธิยืมหนังสือจากห้องสมุดกลางของสมาชิกข้างงานฯ ทั้งหมดรวมกันครั้งละไม่เกิน 3 เล่ม ต่อ 1 สัปดาห์
2. การกำหนดประเภทสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืม ให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศของห้องสมุดแต่ละแห่ง

ประโยชน์ของบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน

1. ผู้ใช้บริการสามารถยืมสิ่งพิมพ์จากห้องสมุดสมาชิกข้างงานฯ ได้ด้วยตนเอง เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และทำให้การใช้สิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุดสมาชิกข้างงานฯ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว กว้างขวาง และคุ้มค่ายิ่งขึ้น
2. การส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน อันจะเป็นการประหยัดงบประมาณของห้องสมุดในข้างงานฯ
3. การส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องสมุดข้างงานฯ ในการให้บริการร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

1. ควรปรับปรุงแบบบัตรสมาชิกให้สะดวกในใช้บริการและสะดวกสำหรับการพกพา
2. ควรวิจัยเพื่อพัฒนาการให้บริการ
3. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบกันอย่างทั่วถึง

แนวทางการพัฒนาบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน

ช่างานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค มุ่งให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์และความสะดวกสูงสุด ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันของช่างานฯ มีการพัฒนาบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน ดังนี้

1. การพัฒนารูปแบบบัตร PULINET และโปรแกรมยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน

เดิมบัตรสมาชิก PULINET เป็นบัตรที่ผลิตไว้เป็นแบบฟอร์มบัตรให้ผู้ใช้บริการกรอกด้วยตนเอง พร้อมทั้งกรอกข้อมูลในบัตรทะเบียนสมาชิก และห้องสมุดที่ผู้ใช้สังกัดจะต้องส่งบัตรทะเบียนสมาชิกไปให้ห้องสมุดในช่างานฯ ทุกแห่ง และเมื่อปฏิบัติไปได้สักระยะหนึ่ง พบว่ามีผู้ใช้บริการเพียงส่วนน้อยที่ไปใช้บริการห้องสมุดในต่างภูมิภาค ที่ประชุมคณะทำงานบริการจึงมีมติให้ส่งบัตรทะเบียนสมาชิกไปให้ห้องสมุดที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกันเท่านั้น และ ต่อมาได้จัดการส่งบัตรทะเบียนสมาชิกไปให้ห้องสมุดอื่น เมื่ออาจารย์สมพงษ์ เจริญศิริ บุคลากรสังกัดงานพัฒนาระบบ กลุ่มงานบริหาร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้พัฒนาฐานข้อมูลทะเบียนสมาชิก PULINET ในปี พ.ศ.2545 เพื่อให้แต่ละห้องสมุดบันทึกข้อมูลสมาชิกของตนเอง และห้องสมุดผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบรายการสมาชิกได้ทางออนไลน์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2550 อาจารย์สมพงษ์ เจริญศิริ ได้พัฒนาโปรแกรมยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน โดยในระยะแรกนี้มีการบันทึกข้อมูลสมาชิกและสิ่งพิมพ์บัตรสมาชิก ห้องสมุดผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบข้อมูลสมาชิกของทุกห้องสมุดและห้องสมุดที่ออกบัตรสมาชิกสามารถสิ่งพิมพ์บัตรสมาชิก PULINET ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

นอกจากนี้โปรแกรมยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกัน ยังมีเมนูการทำงานอื่น ๆ อีกประกอบด้วย การยืมหนังสือ การคืนหนังสือ ค่าปรับ และสถิติ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการทดลองใช้และพัฒนาโปรแกรมให้สอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด

2. การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกัน

เพื่อให้ห้องสมุดต่าง ๆ ในช่างานฯ ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของความร่วมมือในการให้บริการระหว่างห้องสมุดร่วมกัน คณะทำงานบริการจึงควรศึกษาเกี่ยวกับความ

พึงพอใจของสมาชิกห้องสมุดในข่ายงานฯ ที่มีต่อการให้บริการต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการร่วมกัน ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

3. การจัดกิจกรรม PULINET Day / PULINET Week

ห้องสมุดข่ายงานฯ จัดกิจกรรมวันหรือสัปดาห์ PULINET ปีละ 1 ครั้ง ในช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน ขึ้นอยู่กับความสะดวกและเหมาะสมของแต่ละห้องสมุด เพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการต่างๆ ของข่ายงานฯ มีการจัดนิทรรศการ แจกเอกสารแผ่นพับ แจกของที่ระลึก รวมทั้งการรับสมัครสมาชิกโดยไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมสมาชิกในช่วงการจัดกิจกรรมดังกล่าว

นอกจากนี้ข่ายงานฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้บริการต่างๆ ร่วมกันระหว่างข่ายงานฯ มากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในวงวิชาการ และเป็นแบบอย่างที่ดีของข่ายงานความร่วมมือตลอดไป

บรรณานุกรม

คณะทำงานบริการ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. **คู่มือบริการระหว่างห้องสมุด**

ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. ม.ป.ท. : ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, 2545.

สุวิณา ทองสีสุไส และ อัจฉรา จันทสุวรรณ, บรรณาธิการ. **หนึ่งทศวรรษข่ายงานห้องสมุด**

มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. ขอนแก่น : ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค และ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2539.

อรุณรัตน์ วงศ์ฉายา. "การใช้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดร่วมกันของสมาชิกห้องสมุดใน
ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค", วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

ALA Glossary of Library and Information Science. Chicago : American Library
Association, 1983.

Devis, Denise. "Reciprocal Borrowing Arrangements Widespread". **American Libraries**,
36 (January 2005) : 26. Available From H.W.Wilson [September 3, 2007].

เข้าค่าย ช่างงาน

ยุพดี จารุทรัพย์*

ความนำ

ด้วยคณะกรรมการอำนวยการช่างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยสวนภูมิภาค ประสงค์ให้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาระดับกลาง ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย/งาน มีวิสัยทัศน์กว้างไกลในการบริหารงานห้องสมุด มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ปัญหาต่างๆ และประยุกต์ความรู้ ประสบการณ์มาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ เพื่อการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีเหตุมีผล มีทักษะที่ดีในการบริหาร สร้างความเข้มแข็งให้แก่เครือข่ายห้องสมุดในระดับอุดมศึกษาทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ

โครงการพัฒนาผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาระดับกลาง รุ่นที่ 1 จึงเกิดขึ้นเพื่อจัดฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น และให้โอกาสไปศึกษาดูงานห้องสมุด ณ เขตเศรษฐกิจเซินเจิ้น และเขตปกครองฮ่องกง ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนจีน

การฝึกอบรม จัดขึ้นระหว่างวันจันทร์ที่ 12 - วันพุธที่ 14 มีนาคม พ.ศ.2550 ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย การฟังบรรยายทางวิชาการในห้องเรียน และการสัมมนากลุ่มนอกห้องเรียน ส่วนการศึกษาดูงาน มีขึ้นระหว่างวันพฤหัสบดีที่ 15 - วันอาทิตย์ที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2550 ณ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนจีน



สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

* บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 หัวหน้าฝ่ายโสตทัศนศึกษา หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ในจำนวนผู้เข้าอบรม 27 คน จาก 18 หน่วยงานของ 13 มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค และผู้ไปศึกษาดูงานจำนวน 37 คน มีผู้บริหารระดับผู้อำนวยการห้องสมุดร่วมเดินทางด้วยนั้น ผู้เขียนเป็นเพียงบุคลากรหนึ่งเดียวของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ที่ได้รับโอกาสเข้ารับการพัฒนาในรุ่นที่ 1 จึงขอนำองค์ความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อบันทึกเก็บเป็นความทรงจำและเผยแพร่ ถ่ายทอดต่อสิ่งที่รับรู้มาแก่ชาวบรรณารักษ์และผู้สนใจ และช่วยนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อการบริหารงานห้องสมุดให้เป็นเลิศตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

การนำเสนอข้อมูล จะเริ่มจากการสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการฟังบรรยาย ต่อด้วยข้อมูลสำคัญที่ได้จากการศึกษาดูงานห้องสมุดในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนจีน สำหรับภาพถ่ายที่คัดมาประกอบการนำเสนอ ได้มาจากการถ่ายภาพของคุณอารยะ เสนาคุณ นักริชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ 8 และรองผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

การบรรยายทางวิชาการ

วันจันทร์ที่ 12 มีนาคม พ.ศ.2550

☺ **การจัดการความเปลี่ยนแปลง** วิทยากร : พลอากาศตรี นายแพทย์ บุญเลิศ จุลเกียรติ

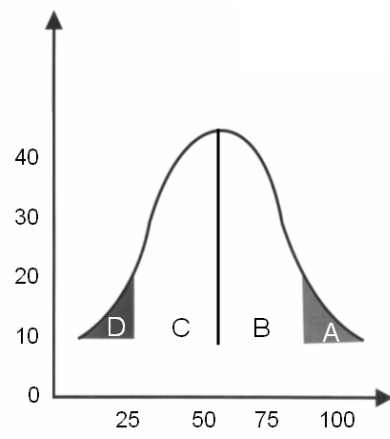
เราจะจัดการความเปลี่ยนแปลงได้ต่อเมื่อ เราเข้าใจธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลงและรู้วิธีที่จะควบคุมการเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปในทิศทางที่เราต้องการ หรือยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่เราควบคุมไม่ได้ และเรียนรู้ที่จะอยู่กับมันอย่างรู้เท่าทันและมีความสุข

เราจะจัดการความขัดแย้งได้ต่อเมื่อ เราเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้งและรู้วิธีที่จะยุติหรือทำให้ความขัดแย้งลดลงให้มากที่สุด หรือยอมรับความขัดแย้งที่อาจจะยังยุติไม่ได้ แต่สามารถทำให้คู่ขัดแย้งยอมถอยกันคนละก้าวเพื่อเลี่ยงการปะทะ

เป้าหมายที่ทุกองค์กรต้องการคือ **งานได้ผล คนเป็นสุข** แต่บางครั้งพบว่า งานไม่ได้ผล คนเป็นทุกข์ หรือ งานได้ผล แต่คนก็ยังทุกข์ หรือบางทีงานไม่ได้ผล แต่คนกลับไม่เป็นทุกข์ จึงควร

เรียนรู้ “กระบวนการตกผลึกแห่งปัญญา” ซึ่งเป็นกระบวนการต่อภาพจิ๊กซอว์แห่งปัญญา โดย “ความรู้” เปรียบได้กับภาพจิ๊กซอว์ และ “ปัญญา” เกิดจากการขบวนการนำภาพจิ๊กซอว์หลายๆ ชิ้น มาต่อเป็นภาพ พื้นฐานสำคัญของการเกิดปัญญาคือ ต้องมีสมาธิและสติ พื้นฐานสำคัญของการเกิดสมาธิคือ ศีลและวินัย ส่วนปัญญาที่จะช่วยให้มนุษย์ดำเนินชีวิตได้อย่างสมดุลคือ ปัญญาแห่งการรู้จักตนเองและรู้เท่าทันธรรมชาติ

ใครเป็นผู้สร้างโลกและทำไมต้องสร้างมนุษย์ขึ้นมาด้วย กลุ่มที่เชื่อมั่นในพระเจ้า จะยอมรับว่าพระเจ้าเป็นผู้สร้างและบันดาลให้เกิดทุกสรรพสิ่ง ขณะที่อีกกลุ่มเชื่อว่าทุกสิ่งอย่างล้วนเกิดตามเหตุและปัจจัยของธรรมชาติ เมื่อเกิดมาแล้ว ทั้งสองกลุ่มล้วนมีจุดมุ่งหมายตรงกันคือ เชื่อว่า สิ่งมีชีวิตทุกชนิดถูกธรรมชาติโปรแกรมให้ดำรงเผ่าพันธุ์เพื่อให้มีการหมุนเวียนต่อไปไม่รู้จบ แต่ทำไมบางคนไม่ยอมแต่งงาน ทำไมบางคนถึงอยากเป็นทอม ดี ตุ๊ด เกย์ บางคนมีลูกแล้วทิ้ง คำตอบที่เห็นได้ง่ายๆ คือ ลองเปรียบเทียบการทำขนมคุกกี้ บางอันก็หัก บางอันก็ไหม้ ขณะที่ส่วนใหญ่มีสภาพสมบูรณ์ เมื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาเขียนเป็นภาพ จะได้นวัตกรรมใหม่ที่วิทยาการเรียกว่า โปรแกรมพาราโบลา หรือกราฟรูประฆังคว่ำ ซึ่งสามารถนำเอาคำสอนทางพุทธศาสนา “บัวสี่เหล่า” มาประยุกต์ใช้ร่วมได้



จากภาพที่เห็น จึงตอบได้ว่า มนุษย์มีความหลากหลาย และเป็นไปไม่ได้ที่โลกนี้จะมีศาสนาเดียว เป็นไปไม่ได้ที่ศาสนาใหญ่ๆ ในโลกนี้จะมีแก่นกายเดียว หากเราเข้าถึงความจริงข้อนี้ ขอให้เลิกรังเกียจคนที่แตกต่างจากเรา เลิกดูถูกตัวเอง เลิกหยิ่งผยองว่าตัวเองเหนือกว่าคนอื่น

คนทุกคนเกิดมามีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ไม่เท่ากัน สิ่งที่จะทำให้ทุกคนมีความเป็นมนุษย์เท่ากันต่อเมื่อยึดตามกรอบแนวทางปฏิบัติ 3 ข้อคือ สิ่ง que กระทบปฏิบัติต้องไม่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเดือดร้อน ต้องดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขตามอัธยาศัยและไม่ดูถูกตัวเอง และไม่ทำสิ่งที่ฟุ่มเฟือย-ฟุ้งเฟ้อ-ไร้สาระ

สิ่งที่กำหนดให้เราเกิดมาอยู่ในส่วนต่างๆ ตามภาพที่ปรากฏในกราฟรูประฆังคว่ำนั้น กลุ่มที่นับถือพระเจ้าเชื่อว่า เป็นพระประสงค์ของพระองค์ซึ่งอยู่เหนือกำลังปัญญาของมนุษย์จะหยั่งรู้ได้ ส่วนผู้นับถือพุทธจะเชื่อว่า ขึ้นกับผลแห่งบุญทำกรรมแต่ง ซึ่งเกินกำลังปัญญามนุษย์จะถอดรหัสได้ ต่อให้มีปัญญายิ่งใหญ่เพียงใด แต่ก็ยังมีขอบเขตจำกัดตามสภาพกรรม เมื่อใดที่เรา รู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมซึ่งที่จริงเป็นไปตามกรรมที่สร้าง ก็เท่ากับกำลังตกเป็นทาสของโปรแกรมใจ ดังนั้นแม้จะเลือกเกิดไม่ได้ แต่เลือกพัฒนาตนเองได้โดยเริ่มมองจากตนเองก่อน และหัดที่จะพูดคำว่า "สวัสดี" "ขอโทษ" "ขอบคุณ" เพราะแท้จริงแล้วมนุษย์ทุกคนล้วนเกิดมาเหมือนกันจากเซลล์เพียงเซลล์เดียว ที่บางครั้งทำให้เกิดความผิดพลาดบกพร่องในบางเสี้ยว เราอาจไม่สมบูรณ์เหมือนผู้อื่น แต่ขอให้เรียนรู้ที่จะอยู่อย่างรู้เท่าทัน และเลือกที่จะทำอย่างที่ต้องการ เป็น ถ้าทำดีกรรมดีเกิด ทำชั่วกรรมชั่วเกิด เพียงแต่ว่าอะไรจะเกิดก่อนหรือหลัง จงจำไว้เสมอว่า

คนเดียวที่ถูกกลัว ก็คือตัว ของกูเอง คนเดียวที่ถูกเกรง ตัวกูเอง มิใช่ใคร
วันใดที่กูรู้ ว่าตัวกู คือผู้ใด วันนั้นกูจะใช้ ชีวิตอยู่ อย่างรู้ทัน

กล่าวโดยสรุป พื้นฐานสำคัญที่สุดของการดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพสูงสุดก็คือ "ปัญญา" แต่ต้องเริ่มจาก "สติ" ก่อน ซึ่งจะนำไปสู่ "กุศลกรรม" และการดำรงชีวิตใน "สายกลาง" การได้คำตอบว่า "ชีวิตนี้เพื่อใคร" จะนำไปสู่การก้าวต่อไปอย่างมั่นคงของชีวิต การดำเนินชีวิตด้วยสติ ปัญญา+ศรัทธา กุศลกรรม และการเดินสายกลาง น่าจะเป็นคำตอบสำหรับทุกศาสนิกชน รวมทั้งคนที่ไม่ใช่ศาสนาด้วยสำหรับทุกคนที่อยากมีความสุข

วันอังคารที่ 13 มีนาคม พ.ศ.2550

☺ Modern Academic Library วิทยากร : อาจารย์อภัย ประกอบผล (รองอธิการบดี วิทยาลัยบัณฑิตบริหารธุรกิจ จ.ขอนแก่น อดีตผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

ผู้บริหารยุคใหม่ต้องรู้จักการบริหารงานเชิงธุรกิจ ต้องเรียนรู้ที่จะนำรูปแบบการตลาดมาประยุกต์ใช้ ต้องสนใจเรื่องเศรษฐศาสตร์ (คนลด งานเพิ่ม) และพร้อมมีโครงการใหม่ๆ นำเสนอ เพื่อของบประมาณและเพื่อชี้ทิศทางที่ควรไป และมีวิธีการบริหารที่ดี สำหรับงานบริการ นอกจากนี้

ต้องจัดบริการแบบที่เคยทำแล้ว ยังต้องจัดบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจมีบริการ 24 ชั่วโมง และบริการอื่นๆ ที่สร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ การดำเนินงานดังกล่าวต้องอาศัยเทคโนโลยีมาประยุกต์เพื่ออำนวยความสะดวกการเข้าถึงและค้นคืน รวมทั้งการจ้างงานภายนอก (เช่น การจ้างทำความสะอาด) นอกจากการบริการสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่างๆ ซึ่งเดิมให้บริการเฉพาะรายการบรรณานุกรม ต้องปรับเป็นการให้บริการฉบับเต็ม (Full text) รวมทั้งต้องสร้างสารสนเทศเนื้อหาใหม่ๆ เพิ่มขึ้นด้วย เช่น ขณะนี้เริ่มสนใจเรื่อง logistic (ส่งกำลังบำรุง)

บรรณารักษ์ต้องเรียนรู้มากขึ้น ต้องเรียนรู้ตลอดชีวิตเหมือนที่พยายามบอกผู้ใช้อยู่เสมอๆ บรรณารักษ์ต้องมีการจัดการความรู้ หรือทำ KM (Knowledge Management) และที่สำคัญต้องพูดได้อย่างน้อยสองภาษาขึ้นไป ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สำคัญมากสำหรับการสื่อสาร ต่อไปอาจจำเป็นต้องรู้ภาษาจีนและภาษาอื่นๆ เพิ่มขึ้น บรรณารักษ์ต้องบริหารจัดการให้ห้องสมุดมีลักษณะเป็นห้องสมุดมีชีวิต(ชีวา) ทำห้องสมุดให้เป็นเสมือนศูนย์ข้อมูล มีกิจกรรมบริการชุมชนที่หลากหลาย ทั้งควรใช้คำว่า “ลูกค้าสัมพันธ์” (Customer Relations) แทนคำว่า “ผู้ใช้บริการ” ที่สำคัญต้องรู้จักประชาสัมพันธ์ตัวเอง (Promotion) เชิงการตลาด

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการใดใดอาจมีผลกระทบจากภายนอกที่ทำให้เราต้องปรับตนให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามภาวะเศรษฐกิจ-สังคม-การเมือง และการเติบโตที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ต้องหาวิธีแข่งขัน เช่น ทำอย่างไร พูดอย่างไร หรือประชาสัมพันธ์อย่างไร จึงจะทำให้ผู้ใช้ยากใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดแทนการใช้ google ยิ่งปัจจุบันเป็นยุคเรียนรู้หลักสูตร (e-learning) ผ่านเน็ต ยิ่งจำเป็นต้องหาวิธีแสวงหาความร่วมมือและการเชื่อมโยงกับต่างประเทศ สิ่งที่วิทยากรอยากฝากและอยากเห็นในกลุ่มคณะทำงานข่ายงานส่วนภูมิภาค หรือ PULINET คือ ทำอย่างไรจึงจะสามารถปรับบัตรยืมพูลินเน็ต (Pulinet card) ให้เป็นบัตรเครดิตเพื่อให้สมาชิกสามารถใช้งานได้หลากหลายมากขึ้น

ประเด็นที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำกับการบริหารองค์กรแบบใหม่ “ผู้นำ” ควรเป็นบุคคลที่มีบารมี (เก่ง มีความรู้ ได้รับการยอมรับ) สามารถตัดสินใจได้เป็นอย่างดี สามารถกระตุ้นบุคคลอื่นให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เป็นผู้มีอิทธิพลในการโน้มน้าวผู้ตามที่มีความตั้งใจต่อการเปลี่ยนแปลง และสะท้อนให้เห็นจุดมุ่งหมายที่เป็นหนึ่งเดียวกันระหว่างผู้นำและผู้ตาม

“ผู้นำ” ในที่นี้จึงต่างจาก “ผู้บริหาร” เพราะผู้บริหารหมายถึง ผู้นำองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขณะที่ “ผู้นำ” หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารที่จะชี้แนะ/กำหนดทิศทางองค์กร และสามารถทำให้ผู้อื่นทำตามได้ ผู้นำจึงสามารถเป็นตัวแทนได้ในทุกสถานการณ์ เป็นนักพูดที่ดี เป็นนักเจรจาต่อรอง เป็นผู้สามารถสร้างทีมงาน เป็นผู้ขอการสนับสนุน เป็นผู้แสดงบทบาทการทำงาน เป็นทีมและแก้ปัญหาด้านเทคนิค ที่สำคัญต้องเป็นผู้มีไหวพริบเฉียบแหลมเชิงธุรกิจ กระฉับกระเฉง ตลอดจนเป็นผู้มีความซื่อสัตย์ มีความอดทนสูงและสนใจใฝ่เรียนรู้ สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ เป็นผู้มีความกล้าหาญ กล้าตัดสินใจโดยมุ่งเน้นไปที่ลูกค้า ขณะเดียวกันต้องเป็นผู้สนับสนุนหรือเอื้อให้เกิดปัจจัยต่างๆ เพื่อ การสร้างงานและรู้จักการเสียสละ

การพัฒนาตนเองให้มีภาวะเป็นผู้นำ จึงต้องเริ่มจากการทำ SWOT Analysis เพื่อให้ทราบจุดอ่อนจุดแข็ง การปรับปรุงบุคลิกภาพให้สง่างามและวางตนเหมาะสม พัฒนางานที่ตนเองทำ เพื่อให้กลายเป็นผู้เก่งงานและเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นอย่างดีจนกลายเป็นผู้มีชื่อเสียง หรือเรียกว่าเป็นบุคคลที่เป็นแหล่งอ้างอิงได้ (เช่น ถ้ามีผู้ใดอยากรู้เรื่องนี้ จะนึกถึงเรา และขอคำปรึกษาจากเรา เป็นต้น) ผู้นำต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคล (ทุกระดับ) ผู้นำต้องรู้จักใช้เทคนิคการจัดการแบบ MBO หรือการจัดการโดยยึดวัตถุประสงค์ ผู้นำต้องศึกษาแนวทางแก้ปัญหาและการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์ ต้องอ่านให้มาก ดูให้มาก ฟังให้มาก กล้าคิด กล้าทำ กล้าเปลี่ยนแปลง รู้จักสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับตนเอง รู้จักการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในองค์กร และยึดหลักธรรมาภิบาล

กล่าวโดยสรุป ภาวะผู้นำเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่คนเราสามารถจะศึกษาและพัฒนาตนเองได้ ไม่มีความสำเร็จใดที่ได้มาโดยปราศจากความกระตือรือร้น ความกระตือรือร้นคือ ประตูทองแห่งความสำเร็จ เมื่อท่านประสบความสำเร็จหรือชัยชนะ จงแบ่งปันให้กับทุกๆ คนในองค์กร แต่จงเก็บความเจ็บปวดและความล้มเหลวไว้เพียงผู้เดียว

☺ **เครือข่าย UniNet เพื่อการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา** วิทยากร : ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิชาญ เลิศวิภาตระกูล ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา หรือ UniNet (มาจากคำเต็มว่า Inter University Network เป็นเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา ในความรับผิดชอบของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือ สกอ.)

ก่อนที่จะเกิดเป็นเครือข่าย UniNet ในปี พ.ศ.2540 ได้มีการจัดตั้งโครงการเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกิดขึ้นแล้วตั้งแต่ปี พ.ศ.2536 คือ ช่างงาน Thailinet (Thai Academic Library Network) และช่างงาน Pulinet (Provincial University Library Network) และในปี พ.ศ.2543 ทั้งสองช่างงานได้รวมกันเป็นช่างงาน ThaiLis (Thailand Integrated System)

เครือข่าย UniNet นอกจากมีหน้าที่สร้างระบบเครือข่ายสารสนเทศเชื่อมโยงระหว่างสถาบันและมหาวิทยาลัยแล้ว ยังรับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ ที่ทำงานบนเครือข่าย UniNet

กิจกรรมการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดที่ดำเนินงานโดยช่างงาน ThaiLis มีดังนี้

- ◆ บริการฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม
- ◆ บริการฐานข้อมูลจัดเก็บเอกสารในรูปอิเล็กทรอนิกส์
- ◆ บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น
- ◆ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
- ◆ การพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ และให้ฟรีแก่ห้องสมุดผู้ประสงค์นำไปทดลองใช้

วันพุธที่ 14 มีนาคม พ.ศ.2550

☺ **กฎหมายกับการบริหารงานห้องสมุด** วิทยากร : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทจิรา เอี่ยมมยุรา (รองคณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

กฎหมาย มีบทบาทสำคัญและอาจส่งผลกระทบต่อเราเมื่อใดก็ได้ กฎหมายที่ห้องสมุดควรรู้ก็ไม่ได้จำกัดเฉพาะกฎหมายลิขสิทธิ์เท่านั้น ยังมีเรื่องอื่นๆ ด้วย ในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมายมหาชนเท่านั้น

ความต่างของคำว่า กฎ (เกณฑ์) และคำสั่งปกครอง

คำสั่งปกครอง หมายถึง การกระทำที่พิจารณาเป็นรายบุคคลหรือรายกรณีทางปกครอง ส่วน กฎ(เกณฑ์) เป็นการออกระเบียบเพื่อใช้กับทุกคนที่มีลักษณะอย่างเดียวกัน ซึ่งหากผลตัดสิน/จัดทำระเบียบใดใดที่ไปกระทบสิทธิส่วนบุคคลกับผู้หนึ่งๆ ผู้เสียหายสามารถฟ้องศาลปกครองได้

กรณีมีผู้ใช้รถจัดเนื้อตัวสกปรกเข้าไปใช้บริการห้องสมุด กลิ่นไปรบกวนผู้ใช้คนอื่น จึงมีผู้ไปแจ้งให้บรรณารักษ์ไล่คนจรจัดออกจากห้องสมุด นอกจากห้องสมุดจะขอให้ยามช่วยไล่ผู้ใช้คนนั้นออกไปแล้ว กาลต่อมายังได้ออกกฎเพิ่มเติมไม่อนุญาตให้ผู้มีร่างกายสกปรกเข้ามาใช้ห้องสมุดอีก กรณีนี้ถือว่าเลือกปฏิบัติหรือไม่ และคนจรจัดสามารถยื่นฟ้องได้หรือไม่เนื่องจากเกิดความอายและถูกลบหลู่อย่างแรง เมื่อพิจารณาตามหลักความเสมอภาคในการรับบริการสาธารณะในรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2540 มาตรา 30 ระบุให้ทุกคนได้รับความคุ้มครองเท่าเทียมกันและการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล...จะกระทำได้ แต่ถ้ามาตรการที่กำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิเสรีภาพเช่นเดียวกับบุคคลอื่น ไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติ กรณีนี้จึงถือว่าเป็นการกระทำทางการปกครองที่เหมาะสม ถ้าการขอให้ออกจากห้องสมุดไม่ได้กระทำการใดที่เกินกว่าเหตุอันควรและทำให้ผู้ใช้อื่นสามารถใช้บริการห้องสมุดต่อไปได้ตามปกติ อย่างไรก็ตามยังต้องพิจารณาต่ออีกว่า เจ้าหน้าที่รัฐ/หน่วยงานรัฐกระทำละเมิดหรือไม่ (พิจารณาจากพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.2539 มาตรา 5 มาตรา 7 และมาตรา 8) ซึ่งผู้เสียหายมีสิทธิฟ้องเรียกร้องค่าเสียหายได้จากหน่วยงานรัฐได้โดยตรง แต่จะฟ้องเจ้าหน้าที่รัฐไม่ได้ (ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้นั้นกระทำถูกต้องตามหน้าที่) และจะฟ้องเจ้าหน้าที่รัฐได้ต่อเมื่อผู้นั้นจงใจกระทำหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง (แม้จะทำในหน้าที่ก็ตาม) หรืออาจฟ้องร้องได้ทั้งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ กรณีผู้ตัดสินคดีเห็นว่าเป็นเรื่องที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน

กรณีมีนักศึกษาสาวสวยเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุด ต่อมาพบว่านักศึกษาคนนั้นหายไปอย่างไร้ร่องรอย พ่อแม่นักศึกษาได้แจ้งความกับตำรวจ ขอให้ผู้อำนวยการห้องสมุดแจ้งข้อมูลการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ในการสอบสวนคดี กรณีนี้ผู้อำนวยการห้องสมุดมีสิทธิ์เปิดเผยข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคนนั้นหรือไม่ เพราะถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล กรณีนี้จะต้องพิจารณาจากข้อความในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 4 และกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2540 มาตรา 34

วิทยาการได้ยกตัวอย่างคดีเพื่อให้ทีมผู้เข้าอบรมช่วยกันคิดว่า หากมีการเรียกเก็บเงินค่าสมาชิกจากผู้ใช้บริการ โดยเรียกเก็บจากผู้ที่มีฐานะดีในราคาที่สูง เก็บจากผู้ที่มีฐานะยากจนในราคาที่ถูกลงมาก ห้องสมุดสามารถทำได้หรือไม่ และถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือไม่

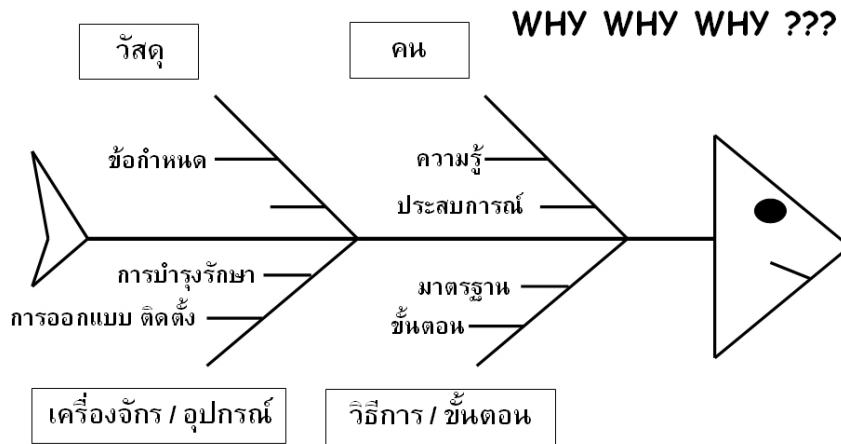
กล่าวโดยสรุป การพิจารณาตัดสินคดีความว่าความผิด/การลงโทษควรตกอยู่ที่ใคร ขึ้นกับเหตุปัจจัยระหว่างผู้กระทำและผู้ถูกกระทำ และการนำตัวบทกฎหมายมาตีความร่วม

☺ **การบริหารความเสี่ยงกับการดำเนินงานห้องสมุด** วิทยากร : ดร. บุญชัย วิจิตรเสถียร (สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี)

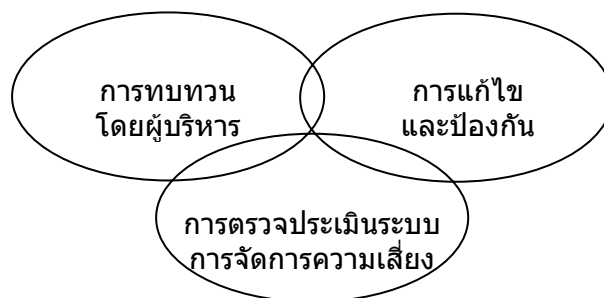
ความเสี่ยงในการบริหาร หมายถึง ความเสี่ยงในเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือภาวะคุกคาม หรือปัญหาอุปสรรคที่จะส่งผลกระทบต่อ ทำให้วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเบี่ยงเบนไป หรือสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุถึงเป้าหมาย จึงต้องมีการประเมินและบริหารความเสี่ยงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อดูแลปัญหาอุปสรรค หรือภาวะคุกคามต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินงาน ปกติการประเมินและบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่ทำด้วยความสมัครใจ ซึ่งหากหน่วยงานต่างๆ ได้นำมาใช้แล้วจะได้รับประโยชน์ไม่เพียงแต่ในรูปของการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) และการปฏิบัติงาน (Operational Risk) เท่านั้น แต่ยังสามารถลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ (Compliance Risk) ด้วย

ลักษณะของความเสี่ยง ซึ่งหมายถึงส่วนใดส่วนหนึ่งจากกิจกรรมหรือการบริการขององค์กรที่คาดว่าจะสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงาน ควรมีการทบทวนระบบการจัดการความเสี่ยงเพื่อประเมินภัยสำคัญแต่ละลักษณะของความเสี่ยง โดยปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยง อาจเกิดจากผู้ให้ (แหล่งของปัญหาอุปสรรค/ภาวะคุกคาม) **เส้นทาง** (เส้นทางที่เคลื่อนจากผู้ให้แพร่กระจายไปยังผู้รับ) และ**ผู้รับ** (สิ่งใดใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อความเสี่ยง) หรืออาจพิจารณาจาก**บุคลากร** (ผู้ทำขาดความรู้ในงานและไม่มีความรับผิดชอบ) **วิธีการ** (ขั้นตอนการทำงานที่ไม่ชัดเจน) **วัสดุ** (ไม่มีคุณภาพ) **เครื่องจักร** (ขาดการบำรุงรักษาที่เหมาะสม)

ผังก้างปลาต่อไปนี้จะสามารถอธิบายลักษณะปัญหาของแต่ละลักษณะความเสี่ยงได้ชัดเจนขึ้น



ประโยชน์ของการประเมินและบริหารความเสี่ยง จะเกิดผลมากขึ้นเมื่อผนวกรวมกับการจัดการด้านอื่นๆ ที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร การสร้างชื่อเสียงที่ได้รับการยอมรับ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน สังคม และหน่วยงานภาครัฐ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การปฏิบัติงานที่สอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงผลงานบริการอย่างต่อเนื่อง เฉพาะอย่างยิ่ง “ขั้นตอน” หรือ “กระบวนการ” ถือเป็นหนึ่งในความต้องการหลักที่ส่งผลให้บรรลุตามเป้าหมายสู่การพัฒนาที่เป็นเลิศ ขั้นตอนและหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง การวางแผนจัดการความเสี่ยง การดำเนินตามแผนจัดการความเสี่ยง การตรวจสอบผลการดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไข และการทบทวนประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากความถี่ของการเกิดการตรวจจับได้ และความรุนแรงที่เกิดเพื่อกำหนดเป็นคะแนนความเสี่ยงว่ามีความเสี่ยงเกิดขึ้นในระดับมาก ปานกลาง หรือน้อย นำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยง โดยต้องให้ทั้ง 3 ขั้นตอนเกี่ยวเนื่องกันด้วย ดังแสดงในภาพ



ส่วนการบรรลุความสำเร็จได้นั้น องค์กรหรือผู้ประเมินต้องเข้าใจอย่างแท้จริงถึงลักษณะปัญหาอุปสรรค และภาวะคุกคามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ต้องมีการแจกแจงลักษณะความเสี่ยงเพื่อให้ องค์กรทราบภาพรวมและเริ่มจัดการความเสี่ยงเหล่านี้ให้สอดคล้องตามความต้องการ ทั้งนี้จะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และทุกคนในหน่วยงานมีหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงร่วมกัน

☺ การตลาดกับการบริการของห้องสมุด วิทยากร : ดร. มัลลิกา สังข์สนธิ (สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี)

การตลาดสำหรับห้องสมุด หมายถึง กระบวนการที่มีการกระทำต่อเนื่องและมีพลวัตรหรือมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงเร็วมาก สินค้าหรือบริการของห้องสมุดจึงต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ หรือจัดกิจกรรมใดก็ได้ที่มุ่งพยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่ใช่รูปลักษณ์ ไม่มีตัวตน ไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของ การบริการจึงเป็น “งานผลิต” อย่างหนึ่งที่สามารถติดหรือไม่ติดกับตัวสินค้าก็ได้ ลักษณะของงานบริการที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไปคือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน (Intangibility) แบ่งแยกไม่ได้ (Inseparability) มีความหลากหลาย (Variability) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) และผู้ทำขบวนการต้องมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ถ้าทำงานในห้องสมุด ต้องรู้พันธกิจของห้องสมุด รู้จักผู้ใช้บริการ รู้ความต้องการของผู้ใช้ เพื่อสร้างแผนปฏิบัติงานด้วยกลยุทธ์ส่งเสริมการตลาดที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีที่เหมาะสมและแน่ใจว่าทำอย่างถูกต้อง

จำไว้เสมอว่า การตลาดเป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินภาพของห้องสมุดได้ทั้งกลุ่มที่ใช้บริการ และกลุ่มที่ยังไม่เคยมาใช้บริการ ห้องสมุดเคยจัดเก็บสถิติของผู้ใช้บริการและผู้ไม่ใช้บริการบ้างหรือไม่ เคยนำตัวเลขเหล่านี้มาวิเคราะห์เพื่อการวางแผนหรือไม่ ระบุได้หรือไม่ว่าจำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ไม่เคยใช้บริการเลยมีจำนวนเป็นสัดส่วนเท่าไร คิดเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของจำนวนสมาชิกทั้งหมด แนวโน้มแต่ละปีมีจำนวนการใช้เพิ่มขึ้นหรือลดลง รวมทั้งต้องมีการประเมิน

ศักยภาพ (Marketing audit) ภายในห้องสมุดและทำการวิจัยตลาดเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้หรือคาดว่าจะมาใช้บริการ

การวิจัยตลาดเพื่อประเมินความต้องการของลูกค้า (ตามมุมมองของผู้ให้บริการ) ประกอบด้วย 4P's คือ Product, Price of Service, Place, Promotion

Product หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ทั้งบริการหลักและบริการเสริม) ในที่นี้หมายถึง การบริการทรัพยากรสารสนเทศ กิจกรรม รวมทั้งคำสั่งต่างๆ ของห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการถือปฏิบัติ การจัดการเพื่อการบริหาร ทำหน้าที่เป็นเสมือน “ดอกไม้แห่งการบริการ” เกสรที่อยู่ตรงกลาง หมายถึง “บริการหลัก” กลีบดอกซึ่งมีจำนวนเท่าใดก็ได้ หมายถึงอะไรก็ได้ที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เช่น การจัดบริการข้อมูลสารสนเทศ การให้คำแนะนำปรึกษา การเรียกเก็บเงิน การรับคำสั่งซื้อ การดูแลรักษาลิงมีค่า แต่กลีบดอกที่ถือว่าสำคัญสุดคือ การรับรองอย่างเป็นมิตร

Price of service หมายถึง ต้นทุนทั้งทางตรงและทางอ้อมที่จ่ายหรือลงทุนไปเพื่อการเสนองานบริการ เช่น เงิน หรือเวลาที่จ่ายไปเพื่อการดำเนินการ

Place หมายถึง สถานที่และการเข้าถึงการให้บริการที่สามารถจัดการและกระจายบริการได้ทั่วถึงครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม รวมถึงการพิจารณาช่วงเวลาการเปิดบริการห้องสมุด

Promotion หมายถึง การทำโฆษณาหรือการสื่อสารด้วยวิธีใดใดเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรู้จักบริการนั้นๆ การโฆษณา อาจทำโดยการซื้อเวลาหรือพื้นที่จากสื่อหนังสือพิมพ์หรือวิทยุ หรือสร้างสื่อกลางแจ้ง (เช่น ทำเป็นสติ๊กเกอร์สำหรับติดรถ) จะเลือกวิธีใดนั้นขอให้ดูความเหมาะสมและได้ผลคุ้มค่า

ส่วนการศึกษาการตลาดในมุมมองผู้ใช้บริการ มองได้ใน 4 ลักษณะเช่นกัน ที่เรียกว่า 4C's ซึ่งต้องทำควบคู่ไปกับ 4P's ของผู้ใช้บริการ ดังนี้

Product	—————>	Customer Need (คำนึงความต้องการของผู้ใช้บริการ)
Price	—————>	Cost to customer (เวลา ความรู้สึก)
Place	—————>	Convenience (ความสะดวก รวดเร็ว)
Promotion	—————>	Communication (ชัดเจน ถูกต้อง ตรงความต้องการ)

คุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่องานบริการ และการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง การประเมินทัศนคติจากภาวะความพึงพอใจของลูกค้า อาจประเมินด้วยโปรแกรม LibQual ใน 5 มิติคือ ความรู้สึกที่มีบริการ ความน่าเชื่อถือ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า การจัดบริการ การเข้าถึงทรัพยากร นำผลการวิเคราะห์มาเสนอเป็นกราฟเพื่อให้เห็นความต่างของแต่ละมิติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่นำระบบ LibQual มาใช้แล้วมีอาทิ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้สนใจโปรแกรมดังกล่าว ดูรายละเอียดได้จาก www.libqual.org และ www.libqual.org/Manual/index.cfm

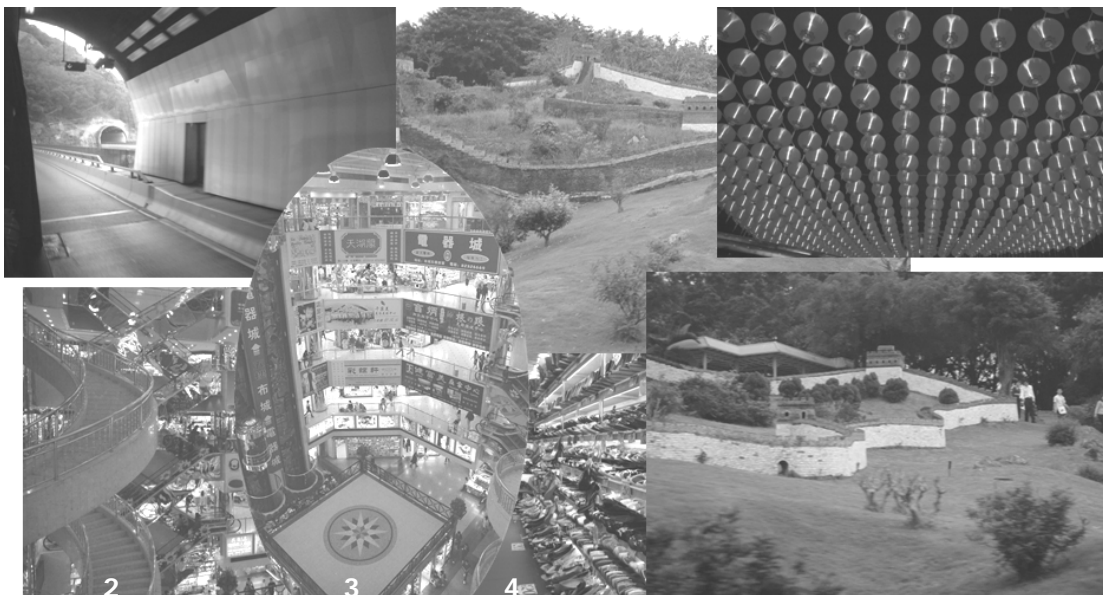
การศึกษาดูงานห้องสมุด

วันพฤหัสบดีที่ 15 มีนาคม พ.ศ.2550

ออกเดินทางตั้งแต่เช้าจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประเทศไทย สู่ท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกงเช็คแลบกัก "Check Lap Kok" สนามบินแห่งใหม่ของเอเชียที่เกิดจากการถมทะเลสร้างเป็นเกาะขนาดใหญ่ มีห้องโดยสารทันสมัย(เพิ่งเปิดใช้เมื่อเดือนมีนาคม)คล้ายที่สนามบินสุวรรณภูมิ จากเกาะฮ่องกง นั่งรถบัสลอดอุโมงค์ใต้ทะเล (ยาวประมาณ 2 เมตร) เข้าสู่เขตเศรษฐกิจเซ็นเจิ้น



เมืองเซินเจิ้น (Shenzhen) เดิมเป็นหมู่บ้านชาวประมงในมณฑลกว่างตุ้ง ได้รับการจัดตั้งเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษเป็นเมืองแรกของจีนในปี ค.ศ.1980 ตามนโยบายเปิดประเทศ อาจเป็นเพราะอยู่ตรงข้ามกับเกาะฮ่องกง จึงรับอิทธิพลด้านการค้าจากฮ่องกงไว้มาก การวางแผนภูมิทัศน์ของเมืองดีมาก บ้านเมืองสะอาดสวยงาม สองฟากถนนสวยงามร่มรื่นด้วยต้นไม้หนานาพันธุ์ แต่สะพานจะปลูกต้นไม้ไม่เข้าชนิด ผู้คนแต่งกายทันสมัยตามแฟชั่น ปัญหาที่พบคือ ผู้คนมากกว่าร้อยละ 90 สูบบุหรี่ตามถนน ในห้องอาหาร และที่อื่นๆ รวมทั้งมีผู้ประกอบการอาชีพขอทานกันเยอะมาก ส่วนใหญ่เป็นคนชราที่มีร่างกายปกติ ท่าทางกระฉับกระเฉง เดินวนไปมาบริเวณหน้าห้างและภายในห้าง ดังที่พบเห็นได้มากจากห้างสรรพสินค้าที่มีชื่อของเมืองเซินเจิ้นคือ หลอหวู่ (Lowu City) หรือห้างมาบุญครองจีน แหล่งช้อปปิ้งสินค้าเลียนแบบของแบรนด์เนมที่มีชื่อเสียง ส่วน “เมืองจำลอง” เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีชื่อเสียงมากของเซินเจิ้น ที่จำลองหมู่บ้านวัฒนธรรมของชนเผ่าต่างๆ กว่า 50 ชนเผ่าและสิ่งก่อสร้างสำคัญๆ ของจีนจำนวนมาก เช่น กำแพงเมืองจีน



ภาพที่ 1 อุโมงค์ใต้ทะเลสำหรับให้รถขนาดใหญ่วิ่งผ่าน

ภาพที่ 2-4 บรรยากาศภายในห้องหลอหวู่

ภาพที่ 5 - 7 บรรยากาศภายในเมืองจำลอง

วันศุกร์ที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2550

ศึกษาดูงานห้องสมุดในเขตเศรษฐกิจเซินเจิ้น 2 แห่งคือ หอสมุดเซินเจิ้น (ShenZhen Library) และห้องสมุดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Shenzhen Library of Science and Technology)

หอสมุดเซินเจิ้น (ShenZhen Library)



หอสมุดเซินเจิ้นเดิมใช้ชื่อว่าห้องสมุด Baoan อาคารที่สร้างใหม่ (พ.ศ.2529 ค.ศ.1986) โดยงบประมาณจากรัฐบาล เพื่อให้เป็นห้องสมุดสำหรับประชาชน ตั้งอยู่ใจกลางเมืองเซินเจิ้น ออกแบบโดยวิศวกรชาวญี่ปุ่น เป็นรูปดอกไม้เงิน มีพื้นที่บริการมากกว่า 49,000 ตารางเมตร รอบอาคารติดกระจกทั้งหมดเพื่อให้มีลักษณะโปร่ง สามารถมองจากชั้นล่างถึงชั้นบนได้ชัดเจน มีบันไดเลื่อนสูงเหมือนห้างสรรพสินค้า มีสารสนเทศประเภทต่างๆ ถึง 4 ล้านชิ้น รองรับผู้ใช้บริการได้ 8 พันคนต่อวัน บริการอินเทอร์เน็ตและระบบเครือข่าย 2 พันที่นั่ง มีไมโครฟิล์มจำนวนมากที่จัดเก็บข้อมูลจากหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์หายาก มุมวรรณกรรมท้องถิ่นที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเซินเจิ้น-ไต้หวัน-มาเก๊า-ฮ่องกง สารสนเทศส่วนใหญ่เป็นสิ่งพิมพ์ภาษาจีนด้านแพชั่นและกฎหมาย เพราะชาวเมืองเซินเจิ้นส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอุตสาหกรรมเสื้อผ้า



ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ILIAS (Integrated Library Automation System) จัดหมู่ด้วยระบบ DILAS (Digital Library Architecture Study and Application Platform Development Project) ระบบซึ่งเงินคิดขึ้นใช้เอง และสามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยี RFID (Radio Frequency Identification) ทำให้สะดวกในการเชื่อมต่อเครือข่ายกับห้องสมุดอื่นๆ ในเซินเจิ้น ซึ่งมีทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดถนน ห้องสมุดอพาร์ทเมนต์ มีครุภัณฑ์ที่น่าสนใจหลายรายการ ที่สนใจกันมากคือ รถเข็นพิเศษที่มีระบบคอมพิวเตอร์ต่อพ่วง ช่วยชี้ทิศทางของหนังสือแต่ละเล่มว่าต้องนำไปเก็บที่ชั้นไหน ล็อกไหน

นอกจากความสะดวก สวยสง่า ความโอโถงหรูหราของตัวอาคารและการออกแบบส่วนบริการต่างๆ แล้ว ยังมีสิ่งสะดุดตาที่ทำให้อยากใช้บริการคือ การออกแบบชั้นเก็บหนังสือชั้นสูงขนาดใหญ่ ทำจากเหล็กอย่างดี ทาสีสดสว่าง มีลักษณะโปร่ง มีเพียงเส้นลวด(อย่างหนา) ชั้นระหว่างกลาง ชั้น มีแผ่นเหล็ก (คล้ายการชักเข้าออกแผ่นกระดานสำหรับวางคีย์บอร์ด) ที่อยู่บางแถวของชั้นเพื่อดึงออกเวลาต้องการอ่านหนังสือที่อยู่บนชั้น

ห้องสมุดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Shenzhen Library of Science and Technology)

ห้องสมุดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือที่นิยมเรียกว่าเมืองมหาวิทยาลัย (University Town Library) หรือชื่อย่อ USTZ เป็นมหาวิทยาลัยใหม่ในเขตซานเหมิงที่เหมือนเมืองขนาดใหญ่ ล้อมรอบด้วยแม่น้ำ ทะเลสาบและภูเขา อาคารหอสมุดตั้งอยู่ใจกลางมหาวิทยาลัย อยู่ตรงข้ามกับศูนย์(ร้านค้า)หนังสือขนาดใหญ่ ตัวอาคารออกแบบเป็นรูปสี่เหลี่ยมที่มีมังกรซ่อนเร้นอยู่ ทำหน้าที่เป็นทั้งห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อจัดบริการให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 4 แห่งที่ตั้งในเขตซานเหมิงเซินเจิ้น ได้แก่ มหาวิทยาลัยปักกิ่งวิทยาเขตเซินเจิ้น (Peking) มหาวิทยาลัยชิงฮว่า (Tsinghua) มหาวิทยาลัยน่านไก (Nankai) และสถาบันเทคโนโลยีฮาร์บิน มีพื้นที่ที่สามารถจัดเก็บสิ่งพิมพ์ต่างๆ กว่า 1.5 ล้านเล่ม และที่นั่งอ่านที่คาดว่าจะมีผู้มาใช้บริการวันละ 8,000 คน

เนื่องจากหอสมุดเพิ่งสร้างเสร็จยังไม่ถึงปี จึงเปิดบริการเพียงบางส่วน คอลเล็กชันยังมีน้อยมาก หลายรายการเป็นสิ่งพิมพ์ที่ได้รับบริจาคจากมหาวิทยาลัยปักกิ่งและแหล่งอื่นๆ สาขาที่จัดบริการได้แก่ สาขาการเงิน เศรษฐศาสตร์ การจัดการ นิติศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ ครุศาสตร์ และ ภาษาต่างประเทศ อีกหลายโซนที่ยังดำเนินการไม่เสร็จ เช่นโซนด้านหลังซึ่งจะเป็นส่วนแสดงนิทรรศการและโซนกาแฟ ในมุมนี้หากมองไปด้านนอก จะเห็นทะเลสาบขนาดใหญ่สวยงามมาก



โลโก้มหาวิทยาลัย เป็นรูปตัวยู เนื่องจากเป็นอักษรตัวแรกชื่อมหาวิทยาลัย สภาพพื้นที่ที่เป็นทางยาวคล้ายตัวยู และยังหมายถึงสะพานที่เชื่อมระหว่างผู้ใช้บริการและห้องสมุด

วันเสาร์ที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2550

ศึกษาดูงานห้องสมุดในเขตปกครองฮ่องกง 2 แห่งคือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยฮ่องกง (Hong Kong University Library) และ หอสมุดมหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Hong Kong University of Science and Technology Library)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยฮ่องกง (Hong Kong University Library - HKUL)

ตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2455 (ค.ศ.1912) ประกอบด้วยหอสมุดกลางและห้องสมุดสาขา 6 แห่ง ด้านการแพทย์ ทันตแพทย์ การศึกษา กฎหมาย ภาษาจีน และดนตรี

ในส่วนหอสมุดกลาง (Main Library) แบ่งเป็น 2 ปีก ปีกอาคารเก่าเปิดให้บริการในปี ค.ศ. 1961 ปีกที่ใหม่เปิดให้บริการปี ค.ศ.1991 ทำหน้าที่เป็นศูนย์นวัตกรรมความรู้ (Knowledge Navigation Centre - KNC) ให้บริการแบบ one stop service เพื่อจัดบริการสารสนเทศในสาขา

มนุษยศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์-เทคโนโลยี อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในการค้นหาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ห้องสำหรับจัดเตรียมและเสนอรายงาน นอกจากนี้ยังมีศูนย์ความรู้เกี่ยวกับเมืองจีนที่เรียกว่า CNKI บริการสารสนเทศที่รวมเครือข่ายระบบไร้สายกว่า 450 จุด มีฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศจำนวนมาก เช่น IEEE/IEE, Proquest, Science Direct มีหน่วยงานความร่วมมือกับห้องสมุดและสถาบันต่างๆ ในฮ่องกง จีน และประเทศอื่นภายใต้โครงการ PRDLA-Pacific Rim Digital Library Alliance



หอสมุดมหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

(Hong Kong University of Science and Technology Library – HKUST)

หอสมุดมหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ใช้อักษรย่อมหาวิทยาลัยว่า HKUST หรือ UST เป็นมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ที่มีการเรียนการสอนมากกว่า 400 คณะวิชา ตั้งอยู่เขตชานเมือง รายล้อมด้วยแม่น้ำและภูเขาที่สวยงามตามแบบฮวงจุ้ย มีสัญลักษณ์ “Red Sudial” (เครื่องบอกเวลาที่มีลักษณะคล้ายมงกุฎสีแดง) ตั้งอยู่ด้านหน้าอาคารหอสมุดซึ่งมีลักษณะเป็นรูป

โดมครึ่งวงกลมและมีปีกข้างหนึ่งยื่นออกไปคล้ายรูปหมวก ตั้งอยู่ใจกลางมหาวิทยาลัย ติดบริเวณทางเข้ามหาวิทยาลัย บนพื้นที่ 10,000 ตารางเมตร 1,850 ที่นั่ง มีทั้งหมด 5 ชั้น เริ่มจากชั้น G ให้บริการตอบคำถาม ยืมคืน และส่วนแสดงนิทรรศการ สูงจากชั้น G คือชั้น 1 เป็นส่วนบริหาร และให้บริการจดหมายเหตุ วิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศนฯ ห้องสิ่งพิมพ์สำรอง ห้องคอมพิวเตอร์-ห้องส่งอีเมล และคอลเลกชันพิเศษ ต่ำจากชั้น G เป็นชั้นใต้ดิน 3 ชั้นคือ ชั้น 1 ชั้น 3 ชั้น 4 เน้นบริการสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ ธุรกิจและการจัดการ มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ เป็นหอสมุดที่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มขึ้นของสารสนเทศอย่างรวดเร็ว เฉพาะปี ค.ศ.2005 (พ.ศ.2548) ปีเดียวมีหนังสือและวารสารมากกว่า 600,000 รายการ

ลักษณะเด่นของหอสมุดแห่งนี้คือ มีห้องจำนวนมากที่จัดไว้ตามมุมต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อให้บริการเป็นรายกลุ่มและรายกลุ่มเป็นจำนวนมาก พร้อมอุปกรณ์ครบชุด แต่ละห้องจะมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปต่างๆ เช่น ห้องเรียน (Classroom) ห้องสัมมนา (Seminar room) ห้องบริการนักศึกษา (Reading room) ห้องบริการคณะวิชา (Faculty studies) เป็นต้น

เนื่องจากบรรณารักษ์งานเทคนิคจัดหมวดหมู่ของหอสมุดแห่งนี้ เป็นเพื่อนกับผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มเราจึงได้มีโอกาสนั่งรถบัสชมรอบเมืองมหาวิทยาลัย ได้เห็นบรรยากาศที่สงบ สวยงาม ได้เห็นอาคารต่างๆ มากมาย โดยเฉพาะหอพักนักศึกษา ซึ่งแบ่งและเขียนชื่อชัดเจนว่าเป็นหอพักสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หรือปริญญาโท ปริญญาเอก





กลับจากดูงานห้องสมุดทั้งสองแห่งแล้ว ได้ใช้เวลาช่วงค่าทัศนศึกษาเมืองฮ่องกงย่านถนนนาธาน หรือถนนจิมซาโจย (เหมือนย่านสีลมบ้านเรา) ซึ่งอยู่ถนนเดียวกับโรงแรมที่พักและเป็นถนนที่มากด้วยสินค้าหลากหลายแบรนด์เนมแท้ ส่วนใหญ่เป็นเสื้อผ้าสำเร็จรูปและเครื่องสำอาง

ฮ่องกง ซึ่งเคยอยู่ในความครอบครองของอังกฤษมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2385 และเพิ่งกลับมาอยู่ในการปกครองของจีนได้ไม่นาน ชื่อเรียกอย่างเป็นทางการ เขตบริหารพิเศษฮ่องกง (Hong Kong SAR มาจาก Hong Kong Special Administrative Region of the People's Republic of China) เป็นเกาะเล็ก ๆ ล้อมรอบด้วยเขาและทะเล ตั้งอยู่ที่ศตวรรษออกเฉียงใต้ของสาธารณรัฐประชาชนจีน ชาวเมืองส่วนใหญ่มีเชื้อสายกวางตุ้งที่พูดภาษาอังกฤษได้คล่อง รวมทั้งภาษาจีนกวางตุ้ง ต่างกับที่เซินเจิ้นที่นิยมพูดเป็นภาษาจีนกลาง เป็นเมืองที่มีการแข่งขันสูง รอบเกาะจะเห็นแต่ตัวตึกที่เป็นแฟลตสูง ๆ เพราะมีผู้พักอาศัยอยู่มากและที่ดินมีราคาแพง คิดกันเป็นตารางฟุต ในเรื่องการแต่งกายก็จะต่างจากเซินเจิ้น ขณะที่ผู้คนในเซินเจิ้นจะแต่งกายทันสมัยตามแฟชั่นในฮ่องกงจะใส่เสื้อผ้าธรรมดา มักสวมสูทหรือเสื้อโค้ทตลอดเพราะอากาศแปรปรวนตลอดเวลา เดี่ยวหนาวเดี๋ยวฝน ไม่นิยมใส่รองเท้าส้นสูงเพราะพื้นที่เป็นที่สูงต่ำตลอด สิ่งแปลกตาที่พบเห็นได้ทุกถนนของฮ่องกงคือ จะมีการติดตั้งเสียงภายในเสาป้ายสัญญาณไฟเขียว-แดง ที่บอกความต่างของเสียง ช่วยให้คนพิการทราบว่าสามารถข้ามหรือยังไม่ควรข้ามบนทางม้าลายหรือต้องรีบข้าม (เสียงรวิถี่เร็วขึ้น) ยังไม่นับรวมห้องน้ำทุกแห่งที่จะมีห้องขนาดใหญ่สำหรับบริการคนพิการ

เราสามารถเดินดูของขายตลอดสองฟากฝั่งของถนนนาธาน หรือนั่งรถบัสสองชั้นซึ่งจะวิ่งไปถึงบริเวณริมน้ำ ที่นั่นจะมีท่าเรือขนาดใหญ่สำหรับให้นักท่องเที่ยวพักผ่อนหรือเดินเรือข้ามจากฝั่งฮ่องกงไปเขตเกาลูน

ความที่ชาวฮ่องกงเชื่อถือศาสตร์ฮวงจุ้ยมาก เนื่องจากพบว่า อาคารใดที่สร้างขึ้นโดยมิได้ผ่านการตรวจจากซินแสก่อน มักถูกทิ้งร้างหรือไม่มีผู้มาใช้บริการ ทั้งๆ ที่สร้างอย่างสวยงาม บริเวณใจกลางเมือง จึงต้องมีการจองซินแสหรือนัดล่วงหน้าเป็นเวลานาน บางแห่งต้องใช้ซินแสหลายคนเพื่อช่วยตรวจหาข้อบกพร่องทุกปี และปรับเปลี่ยนสภาพอาคารให้มีรูปร่างที่สามารถต่อสู้แข่งขันกับอาคารข้างเคียงได้ เราจึงพบเห็นตึกรูปร่างแปลกๆ ที่นี้ เช่น ทำเป็นรูปกากบาทที่มองดูเหมือนมีด เป็นรูปโลงขนาดเล็กต่อกันหลายโลง (เชื่อว่าบริเวณนั้นเคยมีคนตายจำนวนมาก) บางตึกมีสิ่งที่ยื่นออกไปคล้ายปืนใหญ่อยู่เหนือยอดตึก จากสภาวะของคนที่ชอบแข่งขัน ผู้ที่ฮ่องกงยามราตรีจะมีโอกาสเห็นการยิงเลเซอร์ที่วิ่งข้ามไปมาระหว่างตึกสูงและข้ามฝั่งไปมาระหว่างฮ่องกง-เกาลูน



วันอาทิตย์ที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2550

ก่อนเดินทางกลับประเทศไทย ได้ไปนมัสการเจ้าแม่กวนอิม ณ เขาวิคตอเรีย



ไกด์คนเก่งของเรา
น้องกรรณ และน้องมด



บ้านของผู้มีฐานะ
บนเขาวิคตอเรีย

เข้าค่าย ช่างงาน

ตลอดระยะเวลา 7 วันที่เข้าร่วมโครงการ เปรียบเหมือนได้เข้าค่ายของกลุ่มช่างงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เพราะอยู่กินนอนและทำกิจกรรมร่วมกันตลอด ช่วง 3 วันแรกเป็นการเข้าค่ายพักแรมของมหาวิทยาลัยที่จังหวัดชลบุรีซึ่งบริการห้องพักเหมือนอยู่โรงแรม เริ่มกิจกรรมช่วงเช้าด้วยการถือกระเป๋าน้ำร้อนไปฝากรถ (ที่พออาศัยฝากกลับได้) เพื่อลดภาระการถือของที่เล็กใช้แล้ว ถัดจากนั้นก็รอรถสองแถวแบบพิเศษตามเวลาที่นัดหมายไว้แล้วเพื่อไปกินข้าวเช้าที่ห้องสมุด ซึ่งชั้นล่างทำเป็นร้านอาหาร จากนั้นก็ฟังบรรยายและฟังบรรยาย หัวข้อที่จัดบรรยายดีมาก วิทยากรสอนสนุก ช่วงพักกลางวันก็มีอาหารบริการอย่างอิมหมีพื้มันทั้งๆ เพิ่งทานของว่างไป ยังไม่ทันหิวก็ต้องช่วยกันทานของว่างช่วงบ่ายอีกแล้ว แต่ดูเถอะไม่มีใครบ่นสักคำ ว่าของดีอาหารเย็น ยิ่งกิจกรรมตอนเย็นด้วยแล้วยิ่งสนุกมาก เพราะเจ้าภาพจัดชนิดไม่ซ้ำแบบไม่ซ้ำที่ อยู่ร่วมกิจกรรมจนถึงค่ำแหละถึงนั่งรถกลับมานอนห้องใครห้องมัน ยังไม่นับรวมเกมแนะนำตัว ซึ่งจัดโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์สิทธิโชค อนันตเสรี (ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนา

สื่อการเรียนรู้ ภาควิชาภาควิชาออร์โธปิดิกส์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่ ศัลยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการผ่าตัดมือ) ที่ทำให้พวกเรารู้จักกันถ้วนหน้า

การเข้าค่ายครั้งนี้ ถือเป็นมิติใหม่กับการได้เปลี่ยนบรรยากาศทั้งสถานที่และการทำกิจกรรม ทุกๆ อย่าง ในส่วนของการบรรยาย ผู้เข้าอบรมก็พูดเหมือนๆ กันว่าเนื้อหาดีมาก วิทยากรที่เลือกมาก็ดีมาก การบริการของเจ้าภาพก็ยิ่งดีมาก ในส่วนการศึกษาดูงาน นอกจากจะได้ออกกำลังเดินและเดินแล้ว ยังได้เห็นมุมมองใหม่ๆ ที่ดูตื่นตาตื่นใจ อาคารห้องสมุดทุกแห่งที่ไปล้วนสร้างใหญ่โต โอโถง แสดงให้เห็นว่า ชาวจีนให้ความสำคัญกับการลงทุนทางวิชาการและการสร้างบรรยากาศให้ผู้คน (ทุกเพศ ทุกวัย) อยากเข้าไปใช้บริการ แม้จะมีค่าใช้จ่ายที่สูงมหาศาล แต่ก็นับว่าคุ้มกับการลงทุนในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับชุมชนได้เรียนรู้สิ่งที่มีอยู่ สิ่งใหม่ๆ จากหอสมุด ทั้งแสดงความเป็นมหาอำนาจที่ยิ่งใหญ่ที่แท้จริง

สิ่งที่สังเกตพบได้จากทุกห้องสมุดทั้งในเซินเจิ้นและฮ่องกง ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงผู้ปฏิบัติงาน คือ การมีกสิบดอกไม้มแห่งการบริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความตั้งใจจริงในการต้อนรับและการบริการ บางแห่งที่เราต้องไปถึงช้ากว่าเวลาที่กำหนดเพราะปัญหาจราจรติด ก็จะมีการโทรศัพท์มาถามเป็นระยะว่าจะไปถึงเมื่อใด โดยจะเลือกรอพบพวกเราก่อนไปทานอาหารกลางวันหรือไปทำธุระอื่น ถือว่าเป็นนิสัยดีต่อบรรพบุรุษของผู้ประกอบอาชีพบรรณารักษ์เลยละ ส่วนวิธีการพาชม มีทั้งแบบพาเดินและให้ซักถาม การนำเสนอข้อมูลในห้องประชุม แต่ที่พอใจมากคือหอสมุดที่มีแจกเอกสารให้ด้วย แม้จะรู้สึกว่ามันหนัก แต่ก็ยังเป็นประโยชน์ในการต่อยอดองค์ความรู้ภายหลังได้ อย่างน้อยก็จำชื่อห้องสมุดได้ว่าเคยไปที่ไหนมาบ้าง และไปแห่งไหนก่อน

แม้แต่การบริหารห้องสมุดเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ หอสมุดแต่ละแห่งก็จะยึดหลักการออกแบบหรือปรับภูมิทัศน์ห้องสมุดให้ดูโล่ง สะอาด และดูร่มรื่นเย็นสบาย ผู้ที่ยังไม่เคยไปใช้บริการก็อยากไปใช้ ผู้เคยไปแล้วก็อยากไปอีกบ่อยๆ นอกจากนี้การมีบริการที่หลากหลายในหอสมุดซึ่งปัจจุบันไม่จำกัดเฉพาะการบริการเอกสารในรูปแบบสิ่งพิมพ์เท่านั้นหรือจำกัดการบริการเฉพาะในหอสมุดเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้นๆเรื่อยๆ กับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์หอสมุดผ่านเว็บไซต์ ทำให้ผู้ประสงค์เรียนรู้เกี่ยวกับหอสมุดเห็นชัดว่าห้องสมุดแห่งใดก้าวหน้าไปมากน้อยเพียงใด การที่ห้องสมุดทั้ง 4 แห่งมี

เว็บไซต์ของตนเองและนำเสนอข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษด้วยจึงเป็นประโยชน์มากตอนที่ต้องกลับมาทบทวน เพราะช่วงที่มีโอกาสฟังบรรยายไปด้วย เดินชมไปด้วย ถ่ายภาพไปด้วยนั้น ต้องยอมรับว่ารับรู้ข้อมูลน้อยมาก เหตุเพราะไม่ได้ยินบ้าง แต่เหตุสำคัญคือ อยากขอกลับไปหัดฟัง/ทบทวนภาษาอังกฤษให้คล่องก่อนแล้วค่อยกลับมาดูใหม่อีกรอบ ฉะนั้นรอบหน้า ขอไปอีกนะ ! 📄



การจัดการความรู้และปัจจัยความสำเร็จ

อัมจิต เลิศพงษ์สมบัติ*

การจัดการความรู้ เป็นเรื่องที่ได้ได้รับความสนใจและนำไปปฏิบัติในช่วง 3-4 ปีที่ผ่านมา สำหรับบางหน่วยงานเรื่องนี้อาจจะถือว่าเป็นเรื่องใหม่ แต่มีหลายหน่วยงานที่นำไปใช้จนเกิดความงอกงามและได้บอกเล่าประสบการณ์แก่ผู้สนใจให้สามารถนำไปเป็นแนวในการปฏิบัติได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์จากการจัดการความรู้องค์การควรกำหนดเป้าหมายว่าจะใช้การจัดการความรู้เพื่อนำพาองค์การไปสู่สถานะที่ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างไร และองค์การจะต้องตระหนักว่าบนเส้นทางการก้าวสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้นั้นหน่วยงานจะต้องเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้เช่นไร อาจกล่าวได้ว่าการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่มีได้เกิดขึ้นโดยบังเอิญ แต่จะต้องมีการออกแบบการดำเนินงาน ดังนั้นผู้ที่รับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ขององค์การจะต้องเข้าใจรูปแบบการจัดการความรู้ และสามารถประเมินตำแหน่งปัจจุบันของตนในบริบทการจัดการความรู้ พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายที่ต้องการไปให้ถึงอย่างมีทิศทางมากขึ้น

อะไรเกิดขึ้นเมื่อห้องสมุดต้องเผชิญหน้ากับการจัดการความรู้

เมื่อห้องสมุดซึ่งทำหน้าที่จัดการสารสนเทศเพื่อให้บริการสารสนเทศต้องพบกับ "นวัตกรรม" คือการจัดการความรู้ ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นสามารถอธิบายด้วยแนวคิดเรื่องการแพร่กระจายนวัตกรรม ที่ระบุว่าการจัดการความรู้เป็นนวัตกรรม (innovation) เนื่องจากเห็นว่าเป็นเรื่องที่ยังใหม่ ตามความหมายของคำว่านวัตกรรมที่หมายถึง "ความคิด การกระทำหรือสิ่งของที่บุคคลเห็นว่าเป็นเรื่องใหม่ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งใหม่ด้วยเวลาหรือการใช้ครั้งแรก ทั้งนี้บุคคลจะเป็นผู้ตัดสินเองว่าสิ่งนั้นเป็นเรื่องใหม่สำหรับตนหรือไม่ บางความคิด หรือการกระทำบางเรื่อง

* คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

อาจจะไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับบางคน แต่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเรื่องใหม่สำหรับบางคน" ส่วนการแพร่กระจาย (diffusion) หมายถึง "กระบวนการเผยแพร่นวัตกรรมผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ไปสู่ผู้รับในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง การสื่อสารในกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมอาจจะเป็นการสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทาง โดยมีเป้าหมายนำไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน"

ขณะนี้ห้องสมุดต่างๆ กำลังเผชิญหน้ากับกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมการจัดการความรู้ ห้องสมุดสามารถที่จะเลือกประเมินว่าตนเองอยู่ในขั้นตอนใดตามหลักการของ Rogers (1983) ที่ได้แบ่งกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมออกเป็น 5 ขั้นตอน ซึ่งผู้บริหารระดับต่าง ๆ ของห้องสมุดสามารถนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินการเผยแพร่ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ และนำสู่การปฏิบัติได้ดังนี้

1. ขั้นความรู้ (knowledge stage) เป็นขั้นตอนที่บรรณารักษ์เปิดรับหรือรับรู้ว่ามีการจัดการความรู้ รวมถึงรู้หน้าที่หรือประโยชน์ของการจัดการความรู้ ในขั้นตอนนี้หน่วยงานจะต้องให้ข้อมูลแก่บรรณารักษ์หรือบุคลากรของห้องสมุดว่าการจัดการความรู้คืออะไร ทำอะไรได้บ้าง มีประโยชน์อย่างไร เป็นข้อมูลที่แนะนำให้บรรณารักษ์ได้รู้จัก เนื่องจากการให้ข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมด้วยปริมาณ ความถี่และความน่าสนใจที่มากพออาจจะสร้างความสนใจให้เกิดขึ้นได้ สื่อหรือช่องทางที่ใช้ในขั้นตอนนี้คือการจัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้แก่บุคลากร การจัดบรรยายเพื่อบอกกล่าวให้รับรู้ว่ามีสิ่งใหม่เกิดขึ้น

2. ขั้นโน้มน้าวใจ (persuasion stage) เป็นขั้นตอนที่บรรณารักษ์หรือบุคลากรห้องสมุดไม่ได้มีเพียงข้อมูลเท่านั้น แต่เริ่มมีความรู้สึกต่อนวัตกรรมการจัดการความรู้ เช่น เริ่มรู้สึกว่าดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ รู้สึกว่าทันสมัยหรือล้าสมัย เป็นขั้นตอนของการก่อตัวของทัศนคติต่อการจัดการความรู้ ลักษณะของนวัตกรรมการจัดการความรู้มีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารโน้มน้าว ได้แก่

- 2.1 ประโยชน์ของการจัดการความรู้หรือประโยชน์ของการยอมรับการจัดการความรู้
- 2.2 มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับลักษณะงานและผู้ปฏิบัติงาน
- 2.3 เรียนรู้ง่ายไม่ซับซ้อน

- 2.4 สามารถทดลองทำโดยไม่มีข้อผูกมัดที่จะต้องรับนวัตกรรมการจัดการ
ความรู้
- 2.5 มีโอกาสในการศึกษาเรียนรู้การใช้นวัตกรรมของห้องสมุดอื่นก่อนที่จะ
ยอมรับนวัตกรรม
- 2.6 สามารถตัดสินใจด้วยตนเอง ด้วยกลุ่มหรือด้วยผู้บริหาร

ในขั้นตอนนี้ห้องสมุดควรใช้วิธีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจที่ต้องออกแบบเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการมากขึ้น แสดงให้เห็นผลดีหรือผลเสียของนวัตกรรมการจัดการความรู้ที่ชัดเจนและลึกซึ้งมากขึ้น ต้องพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่มีความน่าเชื่อถือด้วยการใช้สื่อบุคคลร่วมกับกิจกรรมอื่นๆ

3. ขั้นตัดสินใจ (decision stage) หลังจากที่บรรณารักษ์ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดการความรู้แล้ว ก็จะไตร่ตรอง ประเมินค่า และนำไปสู่การตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมการจัดการความรู้ ดังนั้นการได้รับประสบการณ์และข้อมูลการใช้ประโยชน์จากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะมีผลต่อการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรมการจัดการความรู้ ห้องสมุดควรจัดประสบการณ์ให้บรรณารักษ์หรือบุคลากรทดลองด้วยตนเอง เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการความรู้ การสังเกตการณ์ชุมชนนักปฏิบัติ การศึกษาดูงาน และใช้การอ้างอิงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ

4. ขั้นดำเนินการ (implementation stage) เป็นขั้นตอนที่บรรณารักษ์นำนวัตกรรมการจัดการความรู้มาปฏิบัติจริง ในขั้นตอนนี้ห้องสมุดควรให้ข้อมูลข่าวสารที่สะท้อนให้เห็นความสำคัญของนวัตกรรมการจัดการความรู้ต่อผู้ปฏิบัติงานหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีใช้ วิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น คำแนะนำต่าง ๆ โดยการใช้สื่อสารแบบพบปะและการประชุมกลุ่มย่อย

5. ขั้นการยืนยัน (confirmation stage) เป็นขั้นตอนที่บรรณารักษ์หรือบุคลากรยอมรับนวัตกรรมการจัดการความรู้ไปใช้อย่างจริงจัง และยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของห้องสมุด ดังนั้นการที่บรรณารักษ์หรือบุคลากรของห้องสมุดได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

และได้รับข้อมูลที่เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและความมั่นใจในนวัตกรรมการจัดการความรู้จะมีผลต่อการใช้นวัตกรรมต่อไป

จะเห็นได้ว่าในกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมการจัดการความรู้ นั้น องค์ประกอบสำคัญคือลักษณะของผู้รับนวัตกรรม และลักษณะของนวัตกรรม ซึ่งมีอิทธิพลทำให้นวัตกรรมนั้นถูกยอมรับเร็วหรือช้าเพียงใด

องค์ประกอบด้านลักษณะของผู้รับนวัตกรรมเกิดจากแนวคิดที่ว่า บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะรับรู้ มีปฏิสัมพันธ์ และยอมรับนวัตกรรมไม่เหมือนกัน บางคนยอมรับนวัตกรรมได้ง่ายและรวดเร็ว บางคนยอมรับนวัตกรรมโดยผ่านการพิจารณา ทดลองใช้ เป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลและมีส่วนทำให้เกิดนวัตกรรมนั้นๆ ในสังคม บางคนจะยอมรับนวัตกรรมก็ต่อเมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้อื่นที่มีการยืนยันถึงข้อดีของนวัตกรรมนั้น

ส่วนองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ลักษณะของนวัตกรรม ซึ่งมีอิทธิพลทำให้นวัตกรรมนั้นถูกยอมรับเร็วหรือช้า Roger และ Shoemaker (1971) ชี้ให้เห็นว่า นวัตกรรมต่าง ๆ มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ในที่นี้หมายถึง การที่บรรณารักษ์ผู้ยอมรับนวัตกรรมคิดว่าการจัดการความรู้เป็นกลไกใหม่ในการดำเนินงานของห้องสมุดที่ดีกว่าหรือมีประโยชน์มากกว่ากลไกเดิมที่เคยใช้
- 2) ความเข้ากันได้ หมายถึง การที่บรรณารักษ์ที่ยอมรับนวัตกรรมคิดว่าการจัดการความรู้เข้ากันได้กับค่านิยม ประสบการณ์ ตลอดจนความต้องการของตน
- 3) ความสลับซับซ้อน หมายถึง การที่บรรณารักษ์ผู้ยอมรับนวัตกรรมคิดว่าการจัดการความรู้นั้นยากแก่การทำความเข้าใจและยากแก่การนำไปใช้
- 4) ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ หมายถึง การที่บรรณารักษ์ผู้ยอมรับนวัตกรรมสามารถทดลองใช้การจัดการความรู้แบบค่อยเป็นค่อยไปได้
- 5) ความสามารถสังเกตได้ หมายถึง การที่ผลของการใช้การจัดการความรู้เป็นสิ่งที่บรรณารักษ์สามารถมองเห็นได้ชัดเจนว่ามีผลกระทบและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไร

เมื่อเราเข้าใจถึงกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรม องค์ประกอบ และลักษณะของ นวัตกรรมแล้วจะช่วยให้ห้องสมุดสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการเผยแพร่แนวคิดเรื่อง การจัดการความรู้และนำสู่การปฏิบัติได้ สำหรับการเผชิญหน้ากับการจัดการความรู้ของบุคลากร ห้องสมุดในปัจจุบันนั้น อาจกล่าวได้ว่าอยู่ในระดับที่ก้าวหน้า ได้ผ่านขั้นของความรู้ ชั้นโน้มหน้าใจ มาสู่ขั้นตัดสินใจของบางห้องสมุด และขั้นดำเนินงานในบางห้องสมุด ซึ่งเป็นสิ่งที่ยืนยันว่าการ จัดการความรู้มีโอกาที่จะงอกงามในงานห้องสมุด

การจัดการความรู้ต้องมีความรู้ใดในการจัดการ

1. รู้ว่าทำไมต้องจัดการความรู้

เอกสารที่เผยแพร่ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ส่วนใหญ่จะระบุจุดมุ่งหมายและ ความสำคัญของการจัดการความรู้ไว้ว่า เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่อยู่ในองค์กรซึ่งจัดกระจาย อยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันส่งผลให้องค์กรมี ความสามารถในการแข่งขันขั้นสูงสุด โดยมีเป้าหมายประการแรก คือ เพื่อเป็นองค์กรเรียนรู้ การ ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร และการสร้างและใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน มีการเรียนรู้ร่วมกัน และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ส่วนเหตุผลที่องค์กรต้องปรับเปลี่ยนหน่วยงานตนเองเข้าสู่ กระบวนการจัดการความรู้คือ สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านความรู้ เทคโนโลยี ซึ่งส่งผลต่อบุคลากรจำเป็นต้องรักษาและพัฒนาความรู้ขององค์กรต่อไป รวมทั้งแสวงหาความรู้ ใหม่ ๆ ในเวลาที่จำกัด นอกจากนี้การบริการในปัจจุบันมีลักษณะใช้ความรู้มากขึ้น มีการ เปลี่ยนเป็นบริการที่เน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เมื่อได้คำตอบว่าเราจัดการความรู้ไปเพื่ออะไรแล้วนั้น คำถามต่อไปคือเราจะจัดการ ความรู้อย่างไร การเริ่มต้นในสิ่งที่เรายังไม่เข้าใจดีพอ ทำให้เราต้องเริ่มจากการหาความรู้เรื่อง การ

จัดการความรู้ จากการอ่าน จากการที่หน่วยงานจัดอบรมหรือจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การจัดการความรู้ รวมทั้งการเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายการจัดการความรู้ซึ่งเป็นการเรียนรู้ และขยายความรู้เรื่องการจัดการความรู้เร็วได้เร็วขึ้น

2. รู้ว่าจะจัดการความรู้อะไร

กิจกรรมการจัดการความรู้จะไม่เกิดขึ้นถ้าไม่มีความรู้มาให้จัด ความรู้ในองค์กร อาจจะมีหลายระดับ คือความรู้ที่เกิดขึ้นจากทำงานของปัจเจกบุคคลในองค์กร เป็นความชำนาญ ของคนที่คลุกคลีกับงานนั้นๆ และพบว่าวิธีการทำงานที่ใช้อยู่ในเป็นวิธีการที่ดีที่สุด อย่างน้อย ตามความคิดเห็นของตนเอง เช่น "นำชนะ" เจ้าหน้าที่จัดชั้นหนังสือ มีแนวปฏิบัติที่ช่วยให้ สามารถนำหนังสือขึ้นชั้นได้เร็วและผิดพลาดน้อยที่สุด ความรู้นี้หากหน่วยงานเห็นว่ามี ความสำคัญควรนำมาถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่คนอื่นๆ ทราบด้วย แต่ก่อนจะมาถึงจุดนี้ห้องสมุด จะต้องจัดโอกาสให้นำชนะได้บอกเล่าความรู้และประสบการณ์ที่ตนมีให้เพื่อนได้รับรู้ แต่ จะต้องทำใจไว้ด้วยหากจะมีเพื่อนร่วมงานบอกว่าวิธีที่นำชนะปฏิบัติน่าจะยังคงมีช่องโหว่เกิดขึ้น ซึ่งจะต้องผ่านการพิสูจน์ว่าเป็นไปเช่นนั้นจริงหรือไม่ กรณีนี้อาจจะมีการคิดวิธีการที่ต่อยอดขึ้นไปอีก ทำให้เกิด "เกลียวความรู้" ที่มีพลัง ในกรณีนี้ทางห้องสมุดจะต้องจัดให้มีเวทีถ่ายทอด และ แลกเปลี่ยนความรู้ จากตัวตน ส่วนการจัดเก็บความรู้ดังกล่าวนั้น ขึ้นอยู่กับหน่วยงานว่าจะจัดเก็บ ไว้ในรูปแบบไหน และจะจัดกิจกรรมใดเพื่อให้ความรู้ที่มีพลังในการขับเคลื่อนองค์กร "ความรู้" หรือบางครั้งอาจจะเรียกว่า "ภูมิปัญญา" หรือ "เคล็ดลับ" หรือ "เกร็ดความรู้" เหล่านี้จะมีอยู่มาก ในตัวคน เพราะเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานมิติต่างๆ "เกร็ดความรู้" เหล่านี้มีประโยชน์ ต่อองค์กร ที่สำคัญที่สุด คือ เป็นการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ เริ่มจากจุดเล็กๆ ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันที่มีความซับซ้อนมากขึ้นได้อย่างดี เนื่องจากการจัดการความรู้นั้น ต้องอาศัยบรรยากาศมากทีเดียว บรรยากาศที่ผู้ร่วมกิจกรรมมีความพร้อมให้และพร้อมรับ

"ความรู้" ที่ฝังในตัวคนดังกล่าวจะต้องมีการ "ดึง" ออกมา บางคนอาจจะอยากบอกเล่า แต่ บางคนไม่สะดวก เพราะฉะนั้นวิธีการจึงมีความแตกต่างออกไป บางคนสามารถใช้พื้นที่เสมือน เพื่อบอกเล่าความสำเร็จหรือเคล็ดลับของตนเองได้อย่างอิสระ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผ่าน Weblog เป็นต้น อย่างไรก็ตามเคล็ดลับหรือความรู้ที่นั้น อาจจะไม่สิ้นสุดเพราะจะมีข้อเสนอแนะ

มีวิธีการ หรือทางเลือกอื่นๆ ดังนั้นความรู้จึงมีลักษณะที่เป็น "พลวัต" แต่ความรู้หรือเกร็ดความรู้เหล่านี้อาจจะไม่เป็นปัจจัยที่ผลักดันองค์การให้ชนะการแข่งขันได้ จนกว่าจะมีการวิเคราะห์ที่ชัดเจนว่าความรู้ที่เป็นปัจจัยแข่งขันจริงๆ ขององค์การนั้นคืออะไร

ดังนั้น ความรู้อีกประเภทหนึ่งที่มีความซับซ้อนมากกว่า "เกร็ดความรู้" คือ ความรู้ที่องค์การได้วิเคราะห์แล้วว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการทำงานขององค์การ พร้อมทั้งวิเคราะห์ว่าแหล่งความรู้นั้นอยู่ที่ใด ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากพอสมควรเพราะบางทีเราไม่รู้ว่า ความรู้ที่จำเป็นต่อองค์การนั้นน่าจะเป็นอะไรบ้าง บางหน่วยงานจึงใช้วิธีการศึกษาจากหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยศึกษาจากความสำเร็จหรือ Best Practices ของหน่วยงานนั้น ศึกษาถึงแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งต้องตระหนักถึงสภาพแวดล้อมหรือบริบทขององค์การด้วย หากประสงค์จะนำมาใช้งานในหน่วยงานของเรา

เพื่อให้้องค์การมี "ความรู้" ที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์หลัก ทั้งแนวทางการจัดการความรู้ จึงมักจะนำเสนอให้มีการกำหนดขอบเขตทิศทาง เป้าหมายของการจัดการความรู้ หรือตอบคำถามว่าทำ KM ไปเพื่ออะไร และ กพร. ได้ระบุให้้องค์การกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Area) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์และพันธกิจของ้องค์กร ซึ่งในการนี้ขอบข่ายของความรู้ที่จะผ่านกระบวนการจัดการจะมีลักษณะที่แตกต่างไปจาก "เกร็ดความรู้" ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เพราะ "ความรู้" นี้ถูกกำหนดขึ้นโดยผ่านการวิเคราะห์ว่าเป็นความรู้ที่จำเป็นเพื่อการสนองตอบต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ กลยุทธ์การดำเนินงานของ้องค์การ

3. รู้ว่ามีเครื่องมือใดช่วย ในการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ในแต่ละกระบวนการจะมี "ตัวช่วย" หรือ "เครื่องมือ" ซึ่งเครื่องมือต่างๆ ต่อไปนี้ ส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ในการจัดการความรู้โดยเฉพาะ แต่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการ้องค์การทั่วไป เครื่องมือบางรายการสามารถใช้ได้หลายโอกาส หลายวัตถุประสงค์ ตัวอย่าง "ตัวช่วย" หรือ "เครื่องมือ" ได้แก่ แบบประเมินตนเอง (self assessment) การสนทนา หรือการเสวนา (dialogue) การเล่าเรื่อง (story telling) ชุมชนนักปฏิบัติ (community of practice-CoP) ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (best practice) การทบทวนหลังการปฏิบัติ (after action review-AAR) การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ

เช่น e-Mail, Webboard, Weblog การระดมสมอง (brain storming) ระบบการจัดการฐานข้อมูล (database management system) สำหรับบทความนี้จะลงรายละเอียดในส่วน ชุมชนนักปฏิบัติ (community of practice-CoP) เนื่องจากเห็นว่าเป็นกลไกทรงพลังในการจัดการความรู้

การจัดการความรู้สำหรับบรรณารักษ์กลุ่ม PULINET ไม่ใช่เรื่องใหม่ เพราะมีกิจกรรมบางอย่างซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ที่ได้ดำเนินมาอย่างยาวนาน เช่น หน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยสวนกุหลาบ (PULINET) ที่ก้าวเข้ามาถึงปีที่ 20 มีการจัดตั้ง คณะทำงานชุดต่างๆ เช่น คณะทำงานวารสาร คณะทำงานบริการ คณะทำงานข้อมูลท้องถิ่น และ คณะทำงานเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะทำงานเหล่านี้เทียบได้กับชุมชนนักปฏิบัติ หรือ Community of Practices - COPs ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้ ทรงพลัง เนื่องจากการเกิดขึ้นของชุมชนนักปฏิบัตินั้น สะท้อนให้เห็นถึงระบบความสัมพันธ์ทางสังคมในแนวราบที่เชื่อว่าจะสามารถเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนา และจัดการยกระดับองค์ความรู้ขององค์กรได้อย่างดี แตกต่างจากความสัมพันธ์ในแนวดิ่งที่นิยมใช้ การสั่งการและการบังคับบัญชาอันจะเป็นอุปสรรคต่อการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ของผู้ปฏิบัติและองค์กร

เมื่อใช้กรอบแนวทางการวิเคราะห์ค้นหาชุมชนนักปฏิบัติที่นำเสนอโดยรองศาสตราจารย์ ดร.อนุชาติ พวงสำลี คณบดีคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มาใช้ในการวิเคราะห์การเกิดขึ้นของ คณะทำงานชุดต่าง ๆ ของ PULINET ก็จะทำให้เห็นว่าคณะทำงานเหล่านี้คือชุมชนนักปฏิบัติของห้องสมุดในกลุ่ม PULINET รายละเอียดของกรอบแนวคิดที่สามารถใช้ในการวิเคราะห์ว่ากลุ่มใดจัดเป็นชุมชนนักปฏิบัติดังกล่าวมีดังนี้

- 1) **พัฒนาการหรือการก่อเกิดของกลุ่ม** ว่ามีประวัติความเป็นมาอย่างไร อะไรคือสิ่งจูงใจหรือความสนใจร่วมกัน การเกิดขึ้นของกลุ่มเกิดในภาวะหรือบริบทเช่นไร เป็นการเกิดขึ้นโดยธรรมชาติหรือเกิดจากภาวะวิกฤตร่วมกัน เหตุผลในการก่อเกิดคืออะไรในทัศนะของสมาชิกกลุ่ม ภาวะผู้นำในการเกิดและดำรงอยู่เป็นอย่างไร ในอดีตนั้นกลุ่มมีการเผชิญอุปสรรคอย่างไร และฝ่าฟัน

มาได้อย่างไร กลุ่มมีกระบวนการและแนวทางการจัดการความขัดแย้งอย่างไร มีขนาดและการเปลี่ยนแปลงจำนวนสมาชิกกลุ่มอย่างไร

- 2) **Core Business, Core Value และ Key Success คืออะไร** ตรงนี้เป็นคำถามสำคัญที่ว่ากลุ่มเกิดขึ้นเพื่อทำอะไร เช่น กลุ่มการวิจัย มีหัวข้อที่สนใจร่วมกันคืออะไร กลุ่มมีความเชื่อพื้นฐานร่วมกันอย่างไร อาจรวมถึงวิสัยทัศน์ร่วมของกลุ่มคืออะไร อะไรคือเป้าหมายหรือธงชัยของกลุ่ม ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญของกลุ่มที่ผ่านมาคืออะไร และอะไรคือประเด็นความภาคภูมิใจของสมาชิกกลุ่มร่วมกัน
- 3) **ระบบความสัมพันธ์ของสมาชิก** สมาชิกของกลุ่มมีระบบความสัมพันธ์เป็นอย่างไร กลุ่มมีความผูกพันกันแบบไหน ความแนบแน่นของกลุ่มเป็นอย่างไร ภาวะผู้นำเป็นอย่างไร ระบบและเครื่องมือการสื่อสารภายในกลุ่มเป็นอย่างไร อะไรคือช่องทางการสื่อสารหลัก ความสัมพันธ์ของกลุ่มมีลักษณะของความเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อให้กลุ่มดำรงอยู่ได้คืออะไรอย่างไร
- 4) **ความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับภายนอก** ประเด็นมุ่งตรวจสอบว่า กลุ่มมีพัฒนาการและดำรงอยู่ได้นั้น มีระบบความสัมพันธ์หรือความช่วยเหลือจากภายนอกหรือไม่ อย่างไร ทั้งความช่วยเหลือในทางเทคนิคทรัพยากร เทคโนโลยีและอื่นๆ
- 5) **ความยั่งยืนของกลุ่ม** ประเด็นนี้คงต้องมีการวิเคราะห์ใน 2 มิติ คือมิติของมุมมองภายใน (Emic view) ของสมาชิกกลุ่มเองที่มองความยั่งยืนของกลุ่มเป็นอย่างไร ต้องการการหนุนเสริมจากภายนอกหรือไม่ อย่างไร และมิติของมุมมองจากภายนอก (Ethic view) ว่าในฐานะคนภายนอกที่มองเข้าไปนั้น เห็นว่ากลุ่มมีความยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร จุดอ่อนจุดแข็งของกลุ่มคืออะไร ปัจจัยและโอกาสที่จะเอื้อให้กลุ่มพัฒนาและยั่งยืนคืออะไรอย่างไร

- 6) **ระบบการจัดการจัดการความรู้** ประเด็นสุดท้ายนี้คงมีความสำคัญและสอดคล้องกับการจัดการความรู้ว่า การดำรงอยู่ของกลุ่มเช่นนี้นั้น มีการพัฒนาระดับความรู้อย่างไร มี feedback loop ของการจัดการความรู้ อย่างไร หรืออาจวิเคราะห์หลังลึกไปถึงว่าในกระบวนการกลุ่มนั้น ใครคือผู้ทำงาน ใครคือผู้ให้การสนับสนุน และคนเหล่านี้แสดงบทบาทได้อย่างไร กระบวนการยกระดับการเรียนรู้ จาก tacit knowledge สู่ explicit knowledge เป็นอย่างไร เกิดขึ้นหรือไม่ และสุดท้าย ชุมชนนักปฏิบัติที่ศึกษาวิเคราะห์นี้ มีการปฏิบัติที่แตกต่างลักษณะการทำงานประจำอย่างไร

4. **รู้ว่าปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จของการจัดการความรู้คืออะไร**

ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย กระบวนการจัดการความรู้ การสื่อสาร ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้ เทคโนโลยีการจัดการความรู้ และการบริหารการจัดการความรู้ ซึ่งมีสรุปได้ดังนี้

4.1 กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ความรู้และจัดการความรู้ที่มีอยู่อย่างเป็นระบบเพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้ และพิสูจน์ความจริงด้วยการปฏิบัติกรอย่างเป็นระบบ รวมทั้งวิเคราะห์ว่ายังขาดความรู้ใดเพื่อแสวงหาความรู้ที่จำเป็นจากหน่วยงานอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกัน การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการถ่ายทอด Best Practices และแสวงหาความรู้อย่างเป็นระบบ

4.2 การสื่อสาร ขั้นตอนของการจัดการความรู้ เช่น การแสวงหาความรู้ การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ การสกัดความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) การดึงความรู้และประสบการณ์ที่ฝังลึกในตัวตน และการเผยแพร่ความรู้จะต้องอาศัยการสื่อสารโดยเฉพาะการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความคุ้นเคยและสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร

ปารีชาติ สถาปิตานนท์ (2549) กล่าวถึงลักษณะของประเด็นด้านการสื่อสารด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมไว้ว่า คงไม่ใช่ทุกประเด็นที่จะนำไปสู่กระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม แต่ควรต้องเป็นประเด็นที่สมาชิกมีความรู้สึกร่วมถึงความเป็นเจ้าของ (OWNERS) ของประเด็น

ดังกล่าวร่วมกันและหวังใยที่จะดูแลประเด็น หรือช่องทางในการนำเสนอประเด็น และในขณะเดียวกันประเด็นที่กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมมักเป็นประเด็นที่คุ้นเคยสอดคล้องกับวิถีชีวิต และเปิดโอกาสให้คนแลกเปลี่ยน ยิ่งไปกว่านั้นหากเป็นประเด็นที่ผู้เข้าร่วมรู้สึกผูกพันเห็นคุณประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นจากการผ่านประสบการณ์ตรงหรืออ้อม หรือเกี่ยวพันกับผลประโยชน์หรือผลกระทบที่อาจได้รับในภายหลัง ก็ยิ่งทำให้การเข้าร่วมนั้นเต็มไปด้วยความเข้มข้นและความตั้งใจของทุกฝ่าย นอกจากนี้ การมีข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นที่เข้าร่วมก็เป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะข้อมูลในด้านกว้างและลึกที่จะช่วยให้บุคคลเห็นความเชื่อมโยงเกี่ยวกับมูลเหตุของประเด็นสาระสำคัญและองค์ประกอบต่างๆของประเด็น ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตน คนอื่นๆ และพื้นที่สำคัญ ช่องทางในการสื่อสารด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมเป็น 2 ลักษณะ คือ ช่องทางในการสื่อสารผ่านกิจกรรมในพื้นที่เชิงกายภาพ และช่องทางในการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่

4.2.1 ช่องทางในการสื่อสารผ่านกิจกรรมในพื้นที่เชิงกายภาพ ช่องทางดังกล่าวได้แก่ การจัดสัมมนา การแลกเปลี่ยนผ่านการสาธิต การฝึกอบรมและการดูงานต่าง ๆ โดยช่องทางดังกล่าวมีจุดเด่นในแง่ของการมีปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้ากัน การเปิดโอกาสให้ซักถามและโต้ตอบได้ทันที และการได้สัมผัสอารมณ์ความรู้สึกร่วมของผู้อื่น แต่อย่างไรก็ตามช่องทางดังกล่าวมีข้อจำกัดในแง่ของพื้นที่และโอกาสของแต่ละฝ่ายในการแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกันภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด

4.2.2 ช่องทางในการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ช่องทางดังกล่าวเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสารปัจจุบัน ทั้งในด้านราคา ความรวดเร็ว ความสะดวกในการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์มือถือ อิเล็กทรอนิกส์ เมล์ เว็บไซต์ เว็บบล็อก ฯลฯ ส่งผลให้เกิดช่องทางการสื่อสารใหม่ ๆ ในการแสดงเสรีภาพของกลุ่มบุคคลได้สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมรับรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เสนอแนะความคิดเห็น และสามารถตัดสินใจในประเด็นต่างๆได้คล่องตัวมากกว่าเดิม

4.3 ภาวะผู้นำ ผู้บริหารมีความตระหนักรู้ว่า "ความรู้" เป็นทุนในการดำเนินงานขององค์กร กำหนดให้ การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญและเป็นกลไกสนับสนุนการดำเนินงาน

ขององค์กร รวมทั้งให้ความสำคัญเรื่องการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อสร้างความเข้มแข็งขององค์กร ในบางหน่วยงานผู้บริหารกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นข้อตกลงภาระงานที่บุคลากรต้องปฏิบัติ โดยเน้นเรื่องการเรียนรู้ของบุคคลส่งเสริมความสามารถเฉพาะทางของหน่วยงาน (Core Competencies) เน้นการมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดประสบการณ์และสร้างองค์ความรู้ของหน่วยงาน และเน้นทำงานเป็นที่อย่างสร้างสรรค์


4.4 การสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการจัดการความรู้ โดยองค์กรจะต้องสนับสนุนให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ และเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจและเปิดเผยข้อมูล พร้อมรับพร้อมให้ไม่ถือดีไม่หวงความรู้และถือว่าการเรียนรู้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน บุคลากรมีความเชื่อว่า KM คือการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้ใช้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้องค์กรจะต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีอิสระในการคิด การทำงาน และพัฒนานวัตกรรม ถือว่าการเรียนรู้และหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคน

4.5 เทคโนโลยีการจัดการความรู้ ใช้เพื่อสำรวจความรู้ จัดเก็บความรู้ สื่อสารความรู้ และเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และควรเป็นเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้

4.6 การบริหารจัดการความรู้ มีการเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับภารกิจหลัก มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและมีการประเมินผล เห็นคุณค่าของทักษะและความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ของบุคคลและให้มีการถ่ายทอดภายในองค์กร มีการจัดสรรทรัพยากรให้กับกิจกรรมการจัดการความรู้

อาจสรุปได้ว่าการจัดการความรู้ในองค์กรจะต้องเริ่มจากบุคลากรขององค์กรจะต้องเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ โดยหน่วยงานต้องให้ความรู้ สร้างความตระหนักรู้ ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนทั้งด้านเวลาและทรัพยากร มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ มีเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (COPs) ผ่านระบบเครือข่าย และมีกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืน สร้างแรงจูงใจ ให้รางวัลกลุ่มที่มีผลงาน หน่วยงาน/บุคคลที่มีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมทั้งมีเครื่องมือสนับสนุนการแลกเปลี่ยนและการจัดเก็บความรู้

ข้อควรคำนึง

ในการจัดการความรู้มีข้อควรคำนึงดังนี้ สารสนเทศทั้งหมดที่องค์กรมี ไม่ใช่ "ความรู้" สิ่งที่ทำหายในการจัดการความรู้ของหน่วยงานคือ การจำแนกสารสนเทศภายในบุคคล หรือ ภายในหน่วยงานที่เราเห็นว่า มี "คุณค่า" ออกจากสารสนเทศที่ "ไม่มีคุณค่า" การจัดการความรู้จึงต้องมีแนวทางในการจำแนกสิ่งที่เป็น "แก่นความรู้" หรือ "ขอบเขตความรู้" ที่จำเป็นสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานให้ลุล่วงตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน 

เอกสารประกอบการเรียบเรียง

ปาริชาติ สถาปิตานนท์. การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน : จากแนวคิดสู่ปฏิบัติการ

วิจัยในสังคมไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.), 2549.

Rogers, E. M. Diffusion of innovations. 3rd ed. New York: Free Press, 1983.

Rogers, E. M. Communication technology: The new media in society. New York: Free Press, 1986.

Rogers, E. M. & Shoemaker, F. F. Communication of innovations; a cross-cultural approach. 2nd ed. New York, Free Press, 1971.

เก็บจากไปประชุม PULINET

สมปอง มิสสิตะ*

ช่างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ตั้งขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2528 ส่วนตัวผู้เขียน รู้จักกับ PULINET ตั้งแต่ปี พ.ศ.2530 ผ่านการเป็นคณะทำงานมาหลายกลุ่ม จนมีคนถามว่าตกลงว่าตอนนี้ทำงานอะไร เพราะมักไปผุๆ โผล่ ๆ กับคณะโน้น นี้น โน้นเป็นประจำ สิ่งที่ดีของการไปโน้น นี้น โน้น คือทำให้เราเข้าใจงานในภาพรวมของ PULINET มากขึ้นเท่าๆ กับเข้าใจแนวคิดและความรู้สึกของเพื่อนๆ ในแต่ละคณะทำงาน

ด้วยเหตุที่ยี่สิบปีผ่านไปจากสาวน้อย กลายเป็นสาวใหญ่ จึงขอบายบายคณะทำงานอื่นๆ ปัจจุบันมารักชอบกับคณะทำงานฝ่ายบริการ

คณะกรรมการอำนวยการ ช่างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ชุดปัจจุบันกำหนดให้ทุกคณะทำงานจัดการประชุมปีละ 3 ครั้ง นั้นหมายความว่า ประมาณสี่เดือนคณะทำงานจะพบกันครั้งหนึ่ง

การประชุมแต่ละครั้งคนทำงานหนักที่สุดคงไม่พ้นประธานและเลขาธิการ ที่ต้องกำหนดวาระการประชุม ว่ากันว่าวาระการประชุมควรต้องมีการกำหนดอย่างเข้มข้นเพื่อให้มีเรื่องราวพิจารณาร่วมกัน เมื่ออ่านแล้วท่านที่อนุมัติก็ยินดี ส่วนท่านที่ไปประชุมก็ปรีดา

ในอดีตฐานะที่เคยเป็นทั้งประธานและเลขาธิการ หากในคราวใดที่กำหนดวาระการประชุมไปว่าวาระที่ 1 วาระแจ้งเพื่อทราบ วาระที่ 2 วาระรับรองรายงานการประชุม วาระที่ 3 วาระสืบเนื่อง วาระที่ 4 วาระเพื่อพิจารณา วาระที่ 5 วาระอื่นๆ (ถ้ามี) ครานั้นก็จะได้ทั้งจดหมายน้อยและจดหมายใหญ่ รวมทั้งเสียงตามสายว่าขอเครื่องปรุงเพิ่มหน่อยนะ

พักหลังๆ จึงเห็นการวิวัฒนาการของการกำหนดวาระการประชุมในวาระสืบเนื่อง และวาระเพื่อพิจารณา ให้เห็นกันจะๆ เลยว่าจะประชุมกันเรื่องอะไร สิ่งนี้ถือเป็นการยังประโยชน์

* บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 หัวหน้าฝ่ายบริการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ให้กับคณะทำงาน เพราะจะได้ฟังระลึกว่า ควรทำการบ้านไปก่อนการประชุม มิฉะนั้นจะเหวอตามไม่ทัน ได้แต่ยิ้มซ้ายขวาและด้านหน้า

หลังจากนั้นก็ไปประชุมกันอย่างพร้อมเพรียง

ระหว่างการประชุม กรรม (แปลว่า การกระทำ) เป็นของเลขานุการ ที่ต้องจด และจดทบทวน พิมพ์ และตรวจรายงานการประชุม

หากคณะทำงานไม่เจอกันนานๆ วาระแจ้งเพื่อทราบ จะค่อนข้างยาวเป็นพิเศษ สะระตะแล้วหลายหน้าอยู่ พลิกซ้ายพลิกขวาก็เป็นผลผลิตของพวกเราทั้งนั้น

วาระแจ้งเพื่อทราบ มักเป็นในสามเรื่องคือ 1) เรื่องแจ้งจากประธาน 2) เรื่องการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร 2) เรื่องที่ทำไปแล้วและเรื่องที่กำลังจะทำ

เรื่องแจ้งจากประธาน เรื่องนี้ประธานต้องทำหน้าที่เสาะแสวงหาเรื่องราวจากคณะกรรมการ อำนวยการว่ามีประเด็นไหนที่คณะทำงานควรรู้ ถ้ามีก็แจ้ง ถ้าไม่มีก็ผ่าน รวมทั้งเรื่องที่คณะทำงานน่าจะรู้ ต่อด้วยเรื่องของท่านประธานไป

เรื่องการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ในยุคนี้ไม่ทราบว่าเป็นเพราะอะไรที่หลายๆ แห่งท่านผู้อำนวยการต่างนัดหมายหมดวาระไปพร้อมๆ กัน การรายงานก็จะบอกว่าท่านได้หมดวาระเลือกใหม่ก็เป็นท่านต่ออีกหนึ่งวาระ นานๆ ครั้งถึงจะอยู่เพียงวาระเดียว หากสถาบันใดครบสองวาระไปแล้วก็จะได้ท่านใหม่ที่ใหม่เข้า ก็ต้องรายงานว่าเป็นท่านมาจากไหน ภูมิหลังว่าเป็นใครและมาจากไหน ให้อ่านจกอย่างคร่าวๆ กันการตกข่าว

เรื่องที่ทำไปแล้วและเรื่องที่กำลังจะทำ ไล่เรื่อยไปตั้งแต่เรื่องจากสถาบันของท่านประธาน มืออาชีพใช้วิธีทำโพยกัณฑ์กรองมาก่อนเลยว่า สถาบันของตนเองจะแจ้งเรื่องอะไรบ้างและรายละเอียดเป็นอย่างไร หลังจากแจ้งเสร็จก็จะมอบโพยนั้นให้เลขา ส่วนมือใหม่และมือสมัครเล่นมักใช้วิธีรายเวทย์แบบปากเปล่า ตอนหลังๆ วิธีนี้จะหายไปเพราะทุกคนอยากเป็นมืออาชีพมากกว่า

อาจดูเหมือนไม่มีอะไรในวาระเรื่องแจ้งเพื่อทราบ แต่ในความไม่มีอะไรกลับทรงคุณค่ามากมาย เพราะเป็นการสะท้อนแนวคิดของแต่ละแห่ง แต่ละที่ที่พยายามคิด สร้างงาน สร้างกิจกรรม และสำคัญคือไม่มีสอนในตำรา

ห้องสมุดควรจัดให้มีบริการเชิงรุก หรือห้องสมุดควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น หรือบรรณารักษ์ควรมีจิตใจการให้บริการ เป็นคำวิพากษ์ที่เป็นนามธรรมที่เห็นบ่อยจนชินตา หากถามกลับไปว่าทำอะไร ก็มักจะได้อาตอบมาว่า เรื่องนี้ท่านที่ทำงานในห้องสมุดต้องรู้ มีความเข้าใจมากกว่าและต้องไปคิดหาวิธีการ

แต่การที่รู้และอยู่อย่างใกล้ชิดบางครั้งก็กลายเป็นเส้นผมบังภูเขา

รูปธรรมอย่างวิธีการให้บริการ ตัวอย่างกิจกรรม หรือวิธีการคิดให้ได้มาซึ่งกิจกรรมต่างหากคือสิ่งที่ห้องสมุดถวิลหา การได้ฟังวาระแจ้งเพื่อทราบ อาจเป็นการผ่าทางตัน หรือเป็นสายลมที่พัดให้เส้นผมปลิวออกไป

การได้พบหน้ากัน ได้คุย ช่วยกันซัก ช่วยกันถามในมุมมองของเพื่อนหลากหลายสถาบัน คำบอกเล่าทั้งปัญหา อุปสรรค วิธีการ เห็นถึงอารมณ์ ความอึดอัดของการทำกิจกรรม หรือความท้อแท้ แบ่งทุกข์ หรือเฉลี่ยสุข จะทำให้พวกเราเข้าใจเรื่องแจ้งเพื่อทราบมากขึ้น และสามารถนำไปปรับใช้หรือกระทั่งขออนุญาตนำไปใช้ในที่ทำงานของเราได้ ฯลฯ

ถามว่าเราสามารถติดตามกิจกรรมของเพื่อนได้ไหมตอบว่า "ได้" แต่จะได้ "รส" ไม่ครบถ้วน เป็นเพียงบางมุมเท่านั้น เพราะเราไม่มีโอกาสรู้เลยว่าปลายทางมีอารมณ์และความรู้สึกอย่างไร เพราะไม่มีรายงานการประชุมใดที่จะเขียนทุกเรื่อง ทุกคำพูดได้หมดทุกถ้อยกระบวนความ

วาระรับรองรายงานการประชุม ก็จะรับรองรายงานการประชุมครั้งที่ผ่านมาเพื่อซักซ้อมความเข้าใจให้ถูกต้อง ตรวจสอบความถูกต้องของการใช้คำ ฯลฯ คณะทำงานหลายฝ่ายจะใช้วิธีส่งให้คณะทำงานแก้ไขพร้อมทั้งกำหนดให้รับรองรายงานการประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุม เพื่อจะได้ประหยัดการใช้เวลาในวาระนี้ ห้ามวอแวจะ

วาระสืบเนื่อง เป็นการตามงานตามที่สัญญากันไว้ ประธานมักถามเป็นนัยว่า "ลืมแล้วไย" คณะทำงานบางคน (รวมผู้เขียน) ที่มักนั่งเงียบพร้อมทั้งแอบกระซิบถามคนข้างๆ ว่าทำแล้วหรือยัง หากเพื่อนบอกว่าทำแล้วก็จะ "จ้อย" หรือหากบอกว่ากำลังทำ หรือจะทำ อันนี้ใจชื้นขึ้นมาหน่อย

หากเหลือเราคนเดียว (ผู้เขียนอีกนั่นแหละ) ก็ต้องทำเป็น "ตลก" กลบเกลื่อนเอาไว้ก่อน พร้อมชักเหตุผลร้อยแปดเพื่อไม่ให้หน้าเกลียด

กลยุทธ์พิเศษที่ใช้กันอย่างแพร่หลายคือ การมองโลกในแง่ดีของท่านเลขาและท่านประธาน คือแจ้งว่าใครทำงานเสร็จแล้วให้ระลึกกันเองว่าใครเอ่ยที่ยังไม่ส่งงาน

ลงท้ายด้วยการปลอบโยนกันไปและสัญญากันใหม่ ส่วนที่ถูกต้องมากที่สุดและเป็นที่เสียดคือ หากงานใดประธานแจ้งว่าก็ไม่ได้ทำเหมือนกัน (เรื่องถูกต้องขณะทำงานมาก) ยุทธศาสตร์ที่พวกเราคิดค้นคือยกหน้าที่ให้เลขาทำหน้าที่ติดตามงาน โดยทุกคนพร้อมใจกันอนุมัติอย่างไม่มีเงื่อนไขให้ส่งจดหมายน้อยไปทางคุณเมลล์ได้บ่อยชนิด unlimited และ anytime แต่ไม่ anywhere ให้เฉพาะที่ listserve อย่างเดียว

listserve ทำให้พวกเรามีความสุขขึ้นแยะ ขอขอบคุณคณะทำงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดให้

วาระเพื่อพิจารณา ก็เพื่อพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่กำหนด มักจะเป็นงานหรือโครงการที่คิดค้นโดยยึดหลักว่าต้องทำงานร่วมกันได้ทุกสถาบัน ที่ประชุมก็จะช่วยกันพิจารณา ระหว่างการพิจารณาก็จะอภิปรายกันอย่างกว้างขวาง ซึ่งในรายงานการประชุมสามารถบอกรายละเอียดว่า "กว้าง" แคไหน และ "ขวาง" อะไร เวลาที่หายไป รอยหยักในสมองชักเริ่มต้น แต่ก็ต้องหาข้อสรุปเพื่อจะได้บันทึกรายงานการประชุมว่า ที่ประชุมมีมติเห็นชอบ

วาระนี้ถือเป็นวาระหิน เนื่องจากงานที่ต้องทำอยู่ในลักษณะของความร่วมมือ ดังนั้นเวลาคิดก็ต้องคิดเผื่อให้กับทุกสถาบันสมาชิก หลังจากนั้นก็จะมอบงานให้ทุกคนกลับไปทำงานตามความเหมาะสม

ความเหมาะสมคืออะไร ง่ายๆ ในขั้นแรกคือ สัมครใจ โดยพิจารณาตัวเองแล้วว่ามี ความเหมาะสมก็อาสา หรือเพื่อนๆ ไซโคว่าท่านมีความเหมาะสมแรกๆ ก็ไม่ ฟังๆ ไปซักครีมาก็เผลอดกปากรับคำไปก็มี

ต่อไปขั้นกลางประธานจะใช้วิธีสบตา ขณะที่คณะทำงานที่อยู่ในที่ประชุมใช้ความพยายามอย่างสูงยิ่งหลบสายตา ทำตัวให้เนียน เงียบๆ แต่ก็ไม่พ้นสายตาเหยี่ยว วิธีการนี้ที่เรียกว่า ทหารยาวหรือทหารสั้น (ขึ้นกับจำนวนคน)

ส่วนชั้นที่สามเรียกว่าชั้นเทพ คือมอบงานให้คณะทำงานที่ไม่มาประชุม ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลอะไรก็ตาม ทั้งที่ติดราชการ ลาประชุม หายไปอย่างไร้ร่องรอย เปลี่ยนตัวผู้เข้าประชุมบ่อยๆ งานนี้ท่านประธานต้องใช้พลังพิเศษชั้นเทพ กลับไปประสานงานให้ทราบว่ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีความเห็นว่าให้ท่านรับผิดชอบงานนี้ ทั้งสามชั้นจบลงที่กำหนดการส่งงาน

การประชุมครั้งต่อไปวาระนี้ก็จะกระเด็นไปที่วาระสืบเนื่อง ที่ท่านประธานและเลขาจะต้องตาม ต้าม และตาม

เหตุผลที่ต้องแบ่งงานคือช่างานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เป็นการทำงานร่วมกันทุกคนอยู่ต่างที่ ต่างประสบการณ์ ต่างมีจุดเด่นจุดด้อย ต่างสะสมความรู้ การได้ทำงานร่วมกันจึงเป็นความร่วมมือที่สร้างให้ทุกคนเติบโต เป็นการให้และการแบ่งปันที่เราทำกันมานาน หากจะพูดให้ "อิน" ในยุค KM คือ ลปรร (แลกเปลี่ยนเรียนรู้)

วาระท้ายสุดที่เป็นอมตะนรินทร์กาลคือ **วาระอื่นๆ** มักเป็นเรื่องของการกำหนดการประชุมครั้งต่อไป ถ้ามว่ามีแนวคิดอย่างไรในการเลือกสถานที่ประชุมและวันที่ประชุมประสบการณ์ที่พบทั้งนี้ไม่ได้เรียงลำดับความสำคัญแต่อย่างใด คือ

สถานที่

1. ไปที่ที่ต้องขอความอนุเคราะห์ที่ท่านผู้รู้จากสถาบันมาบรรยายให้ฟัง
2. ไปที่มีจุดเด่นที่เราต้องการไปศึกษาดูงาน หรือไปศึกษาดูงานในสถานที่ใกล้ๆ สถาบันนั้น
3. ไปที่ยังไม่เคยไปเลยแม้สักครั้ง หรือไปมานานแล้ว
4. ไปที่ที่คณะทำงานไม่สะดวกในการเดินทางไปประชุม แต่ยินดีเป็นสถานที่ประชุม
5. ไปที่ที่ประหยัดงบประมาณในการเดินทางมากที่สุด

วันประชุม

1. ไม่ใช่วันหยุดติดต่อกัน
2. ไม่ใช่ช่วงเปิดเทอม ปิดเทอม รับปริญญา ใกล้สอบ สัมมนาของหน่วยงาน และสารพัดงานของหน่วยงาน ฯลฯ (จนแทบหาวันไม่ได้)

3. ไม่เป็นกลางสัปดาห์

4. ต้องเป็นวันจันทร์และอังคาร หรือวันพฤหัสบดีและวันศุกร์ เพราะจะได้ใช้วันเสาร์และวันอาทิตย์เป็นวันเดินทางด้วย สำหรับผู้ที่ต้องเดินทางไกล (ใต้หรือเหนือสุด)

ถามอีกว่าทำไมต้องเป็นสองวัน ตอบสั้นๆ ประชุมแต่ละครั้งไม่ใช่เรื่องสนุก เพราะไม่ว่าเราจะไปที่ไหน พวกเรามักชอบกระเป่า ขึ้นรถเมล์ ต่อด้วยแท็กซี่ และมักเดินทางด้วยรถไฟหรือรถทัวร์

หากไปรถไฟที่ต้องคอยเหล่ว่าเตียงบนหรือเตียงล่างเป็นใคร นอนตอนไหน กรวดสายตาดูสภาพแวดล้อม หากมีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดสั่งอาหาร คนที่อยู่ตรงข้ามก็ต้องทำตัวให้หายไปอย่างลึกลับ หรือต้องทำตัวให้ขุ่นเข้าไว้ วิธีสามัญคืออ่านหนังสือพิมพ์หรือเรื่องย่อละคร ส่วนคุณผู้ชายถ้าไม่อ่านมติชนสุดสัปดาห์ ก็สตาร์ช็อคเกอร์ สุดท้ายคือต้องมาทำสนธิสัญญาตกลงกันเรื่องการนอนว่า เธอกับฉันจะนอนกี่โมง

หากไปรถทัวร์ ก็ต้องเริ่มคิดตั้งแต่จองตั๋วว่าจะนั่งตรงไหนดีนะที่บอกต่อกันว่าอยู่รอดปลอดภัย นั่งเดี่ยวก็ดีไป นั่งคู่ก็แล้วแต่ดวงว่าตอนดึกๆ เพราะอาจมีคนมาขบไหล่หรือเราไปขบไหล่กับของเขา (ทั้งตั้งใจและไม่ตั้งใจ) กำลังฝันหวานต้องตื่นอีกแล้วเพราะพักกลางทาง สายเหนือเป็นข้าวต้มรอบดึก และต้องจำเบอร์รถให้แม่นๆ หากลืมไป เรื่องวุ่นๆ ก็จะตามมาแน่นอน ส่วนสายใต้เป็นอาหารมือใหญ่ มองอาหารไปเสียดายหากไปกับเพื่อนๆ มื้อนี้คงเป็นมื้ออร่อย ไปคนเดียวแบบนี้สุขภาพสตรีอย่างเราต้องบ้ายบาย ไปหาเครื่องดื่มกักตุนไว้กินน่าจะดี ถึงปลายทางก็โหนเข้ามิดก็ต้องนั่งคอยจนฟ้าสว่างค่อยว่ากันไป ส่วนสายอีสานบางแห่งสามารถเดินทางตอนเช้าถึงปลายทางตอนเย็นๆ

ก่อนที่จะขึ้นรถต่อไปยังที่พักเราก็ต้องอยู่ในวงล้อมของชายฉกรรจ์ ต้องทำตัวให้เล็กที่สุด แหวกวงล้อมออกไปพร้อมกับใช้สายตามันเฉียบคมดูว่าหนุ่มไหนโง่งว้างไปกับเราได้ก็ติดตามเขาไป ส่วนราคาแล้วแต่ต่อรองเพราะราคากลางที่เราได้จากเพื่อนมักมีเหตุผลมาลบล้าง และเราก็เหนื่อยเกินกว่าที่จะต่อรอง เข้าที่พัก พัก ดูว่าใครมาแล้ว ออกมารับประทานอาหารเย็น รีเซพชั่นบอกรถมารับแปดโมงตรง กลับเข้าห้อง ล้างรถประตู หน้าต่าง ทางหนีไฟ ดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือ เตรียมเรื่องตามวาระการประชุม สวดมนต์ นอน ยุกัด แอร์เย็นไป ร้อนไป หมอนเดี่ยว หมอนสูง แมลงสาบวิ่ง เสียงกุกกัก กลัวผี คิดถึงครอบครัว นอนไม่หลับ โทรหาดาริ่ง ตื่นสาย รับประทานอาหารเช้าไม่ทัน

อดเข้าประชุมที่ดำเนินการตามวาระ 1 2 3 4 และ 5 สี่โมงเย็นแล้ว ห้าโมงเย็นแล้ว กลับเถอะ เลขา กับประธานหัวโน้ตบู้คกลับไปเขียนรายงานการประชุมต่อที่โรงแรม ดีๆ พวกกันออกไปตลาดซื้อของ ผัก กลับที่พัก นอน

พวกเราเคยคุยกันว่าเวลาประชุมทำไมถึงเหนื่อยและเพลียมาก สรุปได้ความว่านอกจากการเดินทางแล้วเรายังต้องอยู่ในอิริยาบถเดียวคือนั่ง และคิดเพื่อให้มีผลผลิตออกมา ไม่เหมือนกับที่เราทำงานที่ทำงาน แม้เราจะคิดหลายเรื่องทำงานหลายอย่าง หากมีโอกาสคุยและพักผ่อนเมื่อรู้สึกล้า

วันใหม่เริ่มประชุมต่อ บ่ายแล้วต้องเตรียมตัวหอบหิ้วสัมภาระ ของฝากที่นำไปให้เพื่อนร่วมงาน เดินทางกลับต้องตรงเวลา หากพลาดหมายถึงคิวเที่ยวรถต่อไปที่ต้องถึงปลายทางช้ากว่าเดิม หรือต้องอยู่ต่ออีกหนึ่งคืน

ถึงบ้าน ทำงานบ้าน ถึงที่ทำงาน ก็ทำงานบนโต๊ะที่รอเราอยู่ รวมทั้งงานที่ได้มาใหม่ตามวาระสืบเนื่องและวาระเพื่อพิจารณา

ทุกครั้งที่เดินทาง ไม่ว่าจะวาระการประชุมจะเป็นอย่างไรหรือไปประชุมที่ไหน คณะทำงานทุกคนยินดีเพราะนอกเหนือจากงานที่เกิดจากความร่วมมือของทุกคนตามความมุ่งหวังของการตั้งสำนักงานคือ ความสุข ความรักและความผูกพันที่มีให้กันอย่างเนิ่นนาน

โชคดีจังที่เป็นหนึ่งในสมาชิก PULINET



