



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
ของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ

นางสาวแสงอรุณ อนุเคราะห์

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร
“ การพัฒนานักบริหารระดับสูง ” รุ่นที่ 5
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8 ที่มี
คุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9
ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
ของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ

นางสาวแสงอรุณ อนุเคราะห์

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร

“ การพัฒนานักบริหารระดับสูง ” รุ่นที่ 5

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8 ที่มี
คุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9

ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตร และวิทยากรที่ได้ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด ประสบการณ์ และคำแนะนำ อันมีค่า และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ การปฏิบัติงาน การพัฒนาองค์กร ตลอดจนการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ

และขอขอบพระคุณ อาจารย์อุดม มุ่งเกษม อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ อาจารย์บุญเจิด โสภณ และอาจารย์บุญกุล สัจจุเสรี ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร และที่ปรึกษาหลักสูตร ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทาง ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

ท้ายนี้ ขอขอบพระคุณทุกคนในครอบครัว ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ ผู้อำนวยการกลุ่มงานห้องสมุด เพื่อนและน้องในกลุ่มงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาบุคลากรที่ดูแลและอำนวยความสะดวก ตลอดจนอีกหลายท่านที่ไม่ได้เอ่ยนามที่ได้ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือจนสำเร็จด้วยดี

คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้การดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยหรือทรัพยากรสำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจดำเนินการใดๆ ได้บรรลุผลสำเร็จตามต้องการ

ผู้ศึกษา หวังว่าผลการศึกษา จะเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันนำมาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการทรัพยากรสารสนเทศและทันเวลา การนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและสนับสนุนการดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้บรรลุผลสำเร็จตามภารกิจของฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้าของประชาชน

แสงอรุณ อนุเคราะห์

ตุลาคม 2553

บทคัดย่อ

เอกสารวิชาการเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และเพื่อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยศึกษาจากเอกสารหลักวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี ผลการวิจัย คู่มือและประสบการณ์ปฏิบัติงานจริง จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่ทำให้ไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีปัญหาด้านความล่าช้า อันมาจากกระบวนการดำเนินงานมีหลายขั้นตอนซับซ้อน และใช้เวลานานในขั้นตอนการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศในระบบงานโดยไม่จำเป็น ระบบเทคโนโลยีหรือระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และบุคลากรมีทักษะความรู้ความเข้าใจในงานยังไม่เพียงพอ ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งส่งผลมาจากกระบวนการดำเนินงานที่ยังเข้าไม่ถึงความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่ควร กอปรกับความไม่ชัดเจนของนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และปัญหาด้านผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เนื่องจากสาเหตุการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไม่หลากหลาย ร่วมกับงบประมาณน้อยและไม่มีการจัดสรรให้ชัดเจน ดังนั้น ผู้ศึกษาได้เสนอแนะทางการเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในเชิงปฏิบัติ คือ ควรดำเนินการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศในระบบงานหลังการได้รับอนุมัติซื้อแล้ว หน่วยงานผู้ดูแลระบบควรติดตาม ตรวจสอบปัญหาการใช้ และปรับปรุงระบบงาน และสอบถามบรรณารักษ์งานอื่นๆ กรณีสงสัยทรัพยากรฯ ที่ค้นไม่พบในระบบ ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติควบคู่กับจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานทางเทคนิคที่อาศัยความรู้พื้นฐานทางบรรณารักษ์ฯ เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็ว และผิดพลาดน้อย การประยุกต์ใช้เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเปิดช่องทางการสื่อสารให้หลากหลายในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และผู้รับบริการพึงพอใจ รวมทั้งดำเนินงานให้ครบถ้วนทุกกระบวนการตามหลักการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนาและจัดหาทรัพยากรฯ ที่ตรงความต้องการ สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำนักงานฯ ควรสนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอ และมีการจัดสรรอย่างชัดเจน และควรมีนโยบาย กฎระเบียบให้หน่วยงานในสังกัดจัดส่งเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ผลิตให้ห้องสมุด นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป คือ ควรศึกษาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศโดยวิธีการขอรับบริจาคและแลกเปลี่ยน ทรัพยากรฯ ประเภทหนังสือ รวมทั้งการจัดซื้อและขอรับบริจาค/แลกเปลี่ยนวารสารหรือสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	(1)
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
วิธีดำเนินการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	5
แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม	7
สารสนเทศ	8
ความต้องการสารสนเทศ	10
คุณภาพการบริการ	12
แนวคิดความพึงพอใจในการบริการ	14
แนวคิดการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุด	16
แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด	16
แนวคิดการบริหารงานเทคนิคของห้องสมุด	18
แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	19
การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	20
กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	20
หลักการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	23
การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ	23
การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 สภาพทั่วไปของห้องสมุดและปัญหา	
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	28
อำนาจหน้าที่	28
การแบ่งส่วนราชการ	28
วิสัยทัศน์	31
พันธกิจ	31
ประเด็นยุทธศาสตร์	31
เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์	32
สำนักวิชาการ	32
อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ	32
การแบ่งส่วนราชการ	33
วิสัยทัศน์	34
พันธกิจ	32
กลุ่มงานห้องสมุดและอำนาจหน้าที่	32
อำนาจหน้าที่	32
บุคลากร	35
โครงสร้างการดำเนินงาน	35
ขอบเขตการดำเนินงาน	35
การดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	36
กระบวนการและวิธีการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	38
กรอบแนวคิดการการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพ	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข	
ปัญหาอุปสรรค สาเหตุการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ไม่มีประสิทธิภาพ	50
แนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ	54
กรอบแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	60
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
สรุป	61
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	64
ประวัติผู้ศึกษา	66

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 งบประมาณและผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2550-2553	38

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แผนผังการแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	30
ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริการงานของสำนักวิชาการ	34
ภาพที่ 3 แผนภูมิภาพรวมกระบวนการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	40
ภาพที่ 4 แผนภูมิกระบวนการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ	42
ภาพที่ 5 แผนภูมิกระบวนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	43
ภาพที่ 6 แผนภูมิกระบวนการนำเข้าสู่ข้อมูลการจัดซื้อในระบบงานพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศ	45
ภาพที่ 7 แผนภูมิกระบวนการลงทะเบียนและประทับตราทรัพยากรสารสนเทศ	47
ภาพที่ 8 กรอบแนวคิดการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ ไม่มีประสิทธิภาพ	49
ภาพที่ 9 กรอบแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	60

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในศตวรรษที่ 21 โลกได้ก้าวสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หรือเรียกว่าโลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งส่งผลมาจากประสิทธิภาพความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโทรคมนาคม ที่สามารถส่งผ่านข้อมูล ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหวจำนวนมากถึงกันทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว เกิดสารสนเทศทุกที่ทุกเวลาและไหลเวียนอย่างไร้พรมแดน จนสารสนเทศ กลายเป็นอาวุธสำคัญและฐานการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ ให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนและมีศักยภาพแข่งขันบนเวทีโลก หรือสารสนเทศนำไปสู่การมีอำนาจ (Information is power) การต่อรองและการเป็นผู้นำโลก ทำให้ประเทศกำลังพัฒนาให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ เพื่อเป็นทุนการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญรุ่งเรือง มั่งคั่ง สามารถก้าวสู่การเป็นผู้นำประเทศด้านต่างๆ ในระดับโลก โดยใช้ห้องสมุดเป็นกลไกการสร้างเสริมสังคมให้มีการเรียนรู้ตลอดเวลาและต่อเนื่องจนเป็นสังคมแห่งความรู้ (Knowledge society) ที่ใช้ความรู้และสารสนเทศที่มีคุณภาพสนับสนุนการตัดสินใจดำเนินการพัฒนาประเทศ พัฒนาองค์กร รวมไปถึงการดำรงชีวิตท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานทำหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎร โดยมีหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในการตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน อาทิ การถามตอบกระทู้ การอภิปรายทั่วไปและญัตติเรื่องต่างๆ รวมถึงการให้ความเห็นชอบในพระราชกำหนด และเรื่องสำคัญอื่นๆ ในระดับประเทศ ทั้งนี้มีสำนักวิชาการ เป็นหน่วยงานทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตลอดจนสื่อมวลชนประจำรัฐสภา และประชาชน โดยกลุ่มงานห้องสมุดรับผิดชอบดำเนินการพัฒนา จัดหา รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและนำทรัพยากรสารสนเทศสู่ผู้รับบริการ ห้องสมุดผ่านบริการห้องสมุดในรูปแบบต่างๆ หรือทำหน้าที่เป็นสื่อกลางการเรียนรู้ การถ่ายโอนความรู้ในทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources) ทุกรูปแบบให้ผู้รับบริการห้องสมุดนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ สามารถนำพาประเทศไทยสู่ความเจริญก้าวหน้า และประชาชนอยู่ดีมีสุข

เนื่องจากสารสนเทศมีจำนวนมาก หลากหลาย และเป็นปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจดำเนินการใดๆ ให้บรรลุผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ รวมถึงปัจจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการใน ปัจจุบันซึ่งมีความต้องการเข้าถึงหรือได้รับสารสนเทศที่หลากหลายระดับ ตรงกับความต้องการ สะดวก รวดเร็ว และจึงมีความพึงพอใจ ดังนั้น หากห้องสมุดในฐานะหน่วยงานให้บริการสารสนเทศ สนับสนุนงานฝ่ายนิติบัญญัติ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่ทันสมัย และเพียงพอที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาอย่างเหมาะสมแล้ว ย่อมส่งผลให้ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ และประการสำคัญมีผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและความเป็นอยู่ของ ประชาชนอันมาจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายนิติบัญญัติที่ขาดการสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศ ที่มีคุณภาพ และจากการให้บริการของห้องสมุด ยังพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้รับบริการต้องการ ไม่มี หรือไม่พบในห้องสมุด มีไม่เพียงพอ หรือบางครั้งอยู่ระหว่างดำเนินการทางเทคนิค ทำให้ ผู้รับบริการเข้าไม่ถึงทรัพยากรสารสนเทศในขณะที่ต้องการหรือคาดหวัง อีกทั้งจากการศึกษาที่เกี่ยวข้อง นั้นพบว่า ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอและไม่ตรงต่อความต้องการที่จะสนับสนุนการ ตัดสินใจปฏิบัติงานของสมาชิกรัฐสภาหรือผู้รับบริการ ในขณะที่สมาชิกรัฐสภาต้องการและ จำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจง ถูกต้อง ทันต่อการนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในที่ ประชุมสภา

สภาการณดังกล่าว สะท้อนถึงการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การพิจารณาคุณค่าเนื้อหาและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหรือผลิตภัณฑ์เข้าห้องสมุด โดยบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ถือเป็นแก่นหรือหัวใจของการให้บริการห้องสมุดที่บรรลุวัตถุประสงค์อันสำคัญ และเป็นปัจจัยสำคัญทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ นอกเหนือจากให้บริการด้วยจิตบริการ (Service mind) จึงเป็นประเด็นปัญหาทำให้ผู้ศึกษามีความตระหนักถึงการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงาน ห้องสมุด สำนักวิชาการ เพื่อให้ทราบสถานภาพการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและสาเหตุในการ ดำเนินงาน ตลอดจนศึกษาหาแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้รับบริการในการ สนับสนุนการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจ ตลอดจนเป็นกลไกขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีศักยภาพ และบรรลุวิสัยทัศน์การเป็น “ศูนย์ข้อมูลแห่งการเรียนรู้ ยึดหลักธรรมาภิบาล วิชาการนำสมัย จิตใจให้บริการ สนับสนุนงาน นิติบัญญัติ” ของสำนักวิชาการ รวมทั้งบรรลุวิสัยทัศน์การเป็น “องค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึง ผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน” ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสถานภาพการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและสาเหตุของการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรสามารถดำเนินการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพในการตอบสนองการเรียนรู้และสนับสนุนงานของฝ่ายนิติบัญญัติ
3. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการในการสนับสนุนการตัดสินใจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. กลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจบริหารจัดการ วางแผนพัฒนางาน และระบบงานให้มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษา

เป็นการศึกษาในขอบเขตการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ ตำรา วิชาการ และสื่อทัศนวัสดุ โดยวิธีการจัดซื้อด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน ของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรที่เป็นสิ่งตีพิมพ์ ได้แก่ ตำรา หนังสือวิชาการ รายงานการวิจัย/รายงานการประชุมทางวิชาการ และทรัพยากรสิ่งไม่ตีพิมพ์ หรือสื่อทัศนวัสดุ ได้แก่ เทปเสียง วิดีทัศน์ วีซีดี ดีวีดี และแผ่นซีดี

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วยกิจกรรม ขั้นตอน วิธีการ เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องหรือตรงความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการ อย่างเหมาะสมในวงเงินงบประมาณที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนวิธีการให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด ให้ตรงความต้องการ และความจำเป็นในการใช้ของผู้รับบริการ โดยวิธีการจัดซื้อด้วยวงเงินงบประมาณ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

รวดเร็ว หมายถึง การปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยกระบวนการ ขั้นตอนวิธีการที่ใช้เวลาน้อย สามารถส่งต่อทรัพยากรสารสนเทศสู่กระบวนการดำเนินงานอื่นๆ และผู้รับบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศใหม่ได้ทันเวลาที่ต้องการนำไปใช้ประโยชน์

ตรงกับความต้องการ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง ถูกต้อง หลากหลาย สมบูรณ์ ทันสมัยในการที่ผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์

ผู้รับบริการพึงพอใจ หมายถึง ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ มีเนื้อหาทันสมัย เกี่ยวข้องหรือตรงกับความต้องการ และผู้รับบริการสามารถเข้าถึงหรือได้รับทรัพยากรสารสนเทศในเวลาที่ต้องการ รวมถึงสามารถติดต่อสาร เพื่อเสนอความต้องการ ติดตามความเคลื่อนไหวทรัพยากรสารสนเทศ แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะได้สะดวก รวดเร็ว

ผู้รับบริการห้องสมุด หมายถึง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

วิธีดำเนินการศึกษา

เป็นการศึกษาจากเอกสาร (Document study) ที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี ผลการศึกษาวิจัย หนังสือ ตำรา บทความวารสาร เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ การบริหารคุณภาพโดยรวม สารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุด การสื่อสารประชาสัมพันธ์ห้องสมุด การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สถานภาพการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด ร่วมกับการปฏิบัติ การสังเกต การสอบถามจากประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานของบุคลากร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม
3. สารสนเทศ
4. ความต้องการสารสนเทศ
5. คุณภาพการบริการ
6. แนวคิดความพึงพอใจในการบริการ
7. แนวคิดการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุด
8. แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด
9. แนวคิดการบริหารงานเทคนิคของห้องสมุด
10. แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ทิพาวดี (2538) กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการ มีความหมายรวมถึง ผลผลิตภาพและ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการ สูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้ มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของ ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ติน (อ้างใน ฉัตรชัย, 2548) กำหนดคำนิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ 3 แก่มุม ดังนี้

1. แก่มุมค่าใช้จ่าย (Input cost or allocative efficiency) ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ การใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า การทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อย
2. แก่มุมของกระบวนการบริการ (Process efficiency) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการที่สะดวกสบายกว่าเดิม การทำงานด้วยความรวดเร็ว การทำงานที่ถูกต้องตามระบบระเบียบและขั้นตอนของทางราชการ
3. แก่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไร ทำงานได้ทันเวลา ทำงานอย่างมีคุณภาพ การสร้างจิตสำนึกกว่าจะทำพຽงนี้ให้ดีกว่าวันนี้ การสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกัน การทำงานที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง การมีความผูกพันในงาน การให้สินค้าและบริการแก่ประชาชนอย่างเสมอหน้ากัน การทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

Millet (อ้างใน ประเสริฐ, 2551) นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equalative service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ การให้บริการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความถูกต้องก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อยๆ

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพ เป็นการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานโดยการบริหาร ทรัพยากรที่มีอยู่ ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีอย่างคุ้มค่า โดยผ่านกระบวนการทำงานที่ดีก่อให้เกิดผลผลิตหรือผลงานที่มีคุณภาพ ตรงความต้องการ รวดเร็วหรือทันเวลา และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

2. แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม

การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) เป็นหลักการที่ใช้ในการบริหาร ซึ่งให้ความสำคัญที่ความรับผิดชอบต่อการผลิต หรือการให้บริการที่มีคุณภาพร่วมกัน โดยกระตุ้นให้พนักงานมุ่งพัฒนาคุณภาพงาน ความผูกพันกับองค์กร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่พนักงานทุกคนต่างให้ความสำคัญกับลูกค้า และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรอย่างค่อเนื่อง มุ่งตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งจะทำให้เกิดพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร โดยแนวคิดหลัก ดังนี้

1. คุณภาพเป็นสิ่งผลักดันให้เกิดปฏิริยาลูกโซ่ นำมาซึ่งการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน จนกระทั่งนำมาซึ่งการลงทุนที่ได้รับผลตอบแทนที่เป็นที่พึงพอใจ

2. คุณภาพ คือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

3. การมุ่งเน้นเอาใจใส่ลูกค้า คือ การมุ่งเน้นคุณภาพของระบบ

องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM มี 3 ประการ คือ (ณัฐพันธุ์, 2545)

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer)

เป็นการให้ความสำคัญกับลูกค้า ทั้งลูกค้าภายนอก (External customer) และลูกค้าภายใน (Internal customer) ซึ่งหมายถึงพนักงานในองค์กร หรือหน่วยงานที่ติดต่อประสานงาน เพราะจะมีความสัมพันธ์เป็นระบบที่สอดคล้อง ส่งเสริม และต่อเนื่องกัน ถ้าลูกโซ่ใดมีความบกพร่องก็จะทำให้ผลผลิตที่มีคุณภาพขาดความสมบูรณ์

2. กระบวนการ (Process)

การพัฒนาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้ ต้องอาศัยระบบงาน และกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ และทุกกิจกรรมในการดำเนินงานต้องมีคุณภาพ มีการปรับปรุงอย่างค่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งสามารถทำได้โดยการศึกษากระบวนการปัจจุบัน เพื่อเป็นข้อมูลที่สะท้อนกลับตรวจสอบผลลัพธ์ เพื่อหาช่องทางเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

- ศึกษา วิเคราะห์ ทบทวนข้อมูลการดำเนินงาน และสภาพแวดล้อม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของระบบและผลลัพธ์อย่างสร้างสรรค์ และค่อเนื่อง

- พยายามหาวิธีการในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาการดำเนินงานที่เรียบง่าย แต่ให้ผลลัพธ์สูง

- คิดคาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ

3. พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม (Employee)

พนักงานทุกคนต้องมีความเข้าใจ และยอมรับการสร้างคุณภาพสูงสุดให้เกิดขึ้น ไม่เฉพาะบุคคลในหน่วยงาน แต่ทุกหน่วยงานจะต้องร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพ โดยอาจจะ

จัดตั้งทีมงานข้ามสายงานเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน และพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้องค์กรต้องมีการจัดให้มีการสื่อสารสร้างความรู้สึกในการเป็นเจ้าของร่วมกันอย่างทั่วถึง เปิดโอกาสให้ทุกคนพัฒนาตนเองอย่างเท่าเทียม

ขั้นตอนการนำ TQM ไปปฏิบัติกับองค์กร

1. คัดเลือก และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการพัฒนาองค์กรคุณภาพ ซึ่งจะต้องได้รับการยอมรับจากพนักงานในระดับที่เพียงพอในการผลักดัน และสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นแก่องค์กร และต้องได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมอย่างเต็มที่จากผู้บริหารด้วย
2. วางแผนปฏิบัติการ อย่างมีขั้นตอนโดยเริ่มจาก
 - สื่อสารสร้างความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับ TQM ให้กับพนักงานทุกคน ร่วมกับการพัฒนาผู้นำ สร้างทีมงาน โดยการฝึกอบรมพัฒนาทักษะ เช่น การจัดการ การเป็นผู้นำ ความกล้าการทำงานเป็นทีม เป็นต้น
 - ปลูกฝังวัฒนธรรม TQM สร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมในองค์กร การบริการ และการให้ความสำคัญกับลูกค้า การคิดอย่างเป็นระบบ ความกล้าตัดสินใจ ความรับผิดชอบ และการให้ความสำคัญกับคุณภาพ
 - การจัดระบบเอกสารที่เป็นระบบ ง่ายต่อการศึกษา ตรวจสอบง่าย เพื่อใช้ เป็นคู่มือในการดำเนินงานปรับระบบงาน ปรับเปลี่ยนแก้ไขงานที่ไม่ทันสมัย ให้ทุกส่วนมีความสอดคล้อง ยืดหยุ่น และตอบสนองต่อปัญหาอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
3. นำแผนพัฒนาศักยภาพไปปฏิบัติ โดยผู้ปฏิบัติต้องตื่นตัวต่อปัญหาร่วมกับเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วม โดยคิดและวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ
4. ติดตาม ตรวจสอบประเมิน แก้ไข ให้เป็นไปตามเป้าหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ที่กำหนด โดยไม่ยึดติดกับความสำเร็จ แต่ต้องมุ่งมั่นที่จะทำการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ โดยหาวิธีการปฏิบัติงานให้บรรลุคุณภาพที่สูงขึ้น
5. เสริมแรงและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จนองค์กรสามารถปรับตัวเป็นองค์กรเรียนรู้ (Learning organization) ได้อย่างสมบูรณ์แบบ

3. สารสนเทศ

สมาคมห้องสมุดอเมริกัน ให้ความหมายคำว่า สารสนเทศ (Information) หมายถึง ความคิด ข้อเท็จจริง และผลงาน ที่เกิดขึ้นจากจิตใจทั้งหมด ซึ่งมีวิธีการติดต่อสื่อสาร มีการจัดบันทึกรวบรวม มีการตีพิมพ์เผยแพร่ หรือมีวิธีการแจกจ่ายทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในทุกรูปแบบ (อ้าง ใน จุมพจน์, 2549)

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) บัญญัติศัพท์ว่า สารสนเทศ ซึ่งให้หมายถึง ข่าวสาร การแสดงหรือชี้แจงข่าวสาร ซึ่งมีความหมายยังไม่ครอบคลุมคำว่า Information ในภาษาอังกฤษ

นงลักษณ์ (2526) สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข่าวข้อเท็จจริง ข้อมูล ตลอดจนความรู้ ซึ่งได้มีการบันทึกไว้ทั้งในรูปของสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ วัสดุย่อส่วน เทปโทรทัศน์ เทปแม่เหล็ก และจานแม่เหล็ก เป็นต้น ข้อสนเทศซึ่งได้บันทึกไว้นี้เป็นสิ่งสำคัญที่นำมาใช้ประกอบการวินิจฉัยสั่งการ การวางแผน การศึกษาวิจัย การพัฒนาอาชีพ และอื่นๆ ของบุคคลในทุกวงการและทุกระดับเข้าไปในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศอย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด และทันกับเวลาที่ต้องการด้วย

กล่าวโดยสรุป สารสนเทศ เป็นข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงที่มีลักษณะตัวอักษร ภาพ เสียง รวมถึงความรู้ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้า วิจัย ทักษะคิด ความคิดเห็น ประสบการณ์ เรื่องราว เหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งบันทึกไว้หรือเผยแพร่ในสื่อวัสดุสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ ตำรา รายงานการวิจัย วารสาร/นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น เทปคาสเซ็ท วีดีโอเทป ซีดี-รอม ดีวีดี ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูล อินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้รวดเร็ว นำสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยังพอใจ

บทบาทของสารสนเทศ

จากการพัฒนาประเทศทุกด้านอย่างกว้างขวาง ทำให้มีการใช้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ วิชาการ ต่างๆ มากมายในการศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิจัย เป็นผลให้เกิดสารสนเทศทะลักทะลายน (Information explosion) ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ อิเล็กทรอนิกส์ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโทรคมนาคมได้เชื่อมโยงให้สังคมทุกส่วนบนโลก สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็วและไร้พรมแดน เชื่อมเป็นสังคมแห่งความรู้ (Social knowledge) ซึ่งต้องอาศัยสารสนเทศที่ถูกต้อง หลากหลาย ครบถ้วน และรวดเร็วในการตัดสินใจปฏิบัติงาน การพัฒนาองค์กร ดำเนินธุรกิจ การพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ ตลอดจนการดำรงชีวิตที่ดีท่ามกลางกระแสโลกในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญ ดังนี้

1. บทบาทต่อการพัฒนาประเทศ การให้ความสำคัญและติดตามสารสนเทศในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เป็นวิธีการและเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศและการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน หรือเป็นปัจจัยนำไปสู่ความก้าวหน้าของประเทศในทุกด้าน จนสามารถก้าวสู่การเป็นประเทศชั้นนำของโลก

2. บทบาทด้านการค้า สารสนเทศทำให้การตัดสินใจดำเนินการด้านการค้าประสบความสำเร็จในการแข่งขัน

3. บทบาทด้านการศึกษา มีส่วนส่งเสริมการเรียนการสอนหรือมีความสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาภายในประเทศให้ก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพได้อย่างต่อเนื่อง

4. บทบาทด้านการเมืองการปกครอง ส่งเสริมระบอบการเมืองภายในประเทศให้มีความก้าวหน้าและเข้มแข็ง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด และสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบอบการเมืองการปกครอง สภาพปัญหาบ้านเมือง รวมถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้กับประชาชน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ ให้เจริญรุ่งเรือง

5. บทบาทด้านอุตสาหกรรม สารสนเทศมีความสำคัญและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการลงทุนการตัดสินใจวางแผน และแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. บทบาทด้านวัฒนธรรม สารสนเทศช่วยให้นุชนวัยเข้าใจวัฒนธรรมและรู้จักรักษาเอกลักษณ์ของชาติตน มีการสืบทอดความวัฒนธรรมประเพณี และพัฒนาจิตใจของคนในชาติให้เกื้อกูลต่อเศรษฐกิจให้ก้าวหน้าและสังคมในประเทศร่มเย็นเป็นสุข

4. ความต้องการสารสนเทศ

องค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินงานต่างๆ นอกจากจะดำเนินกิจกรรมควบคุม ดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพแล้ว ยังต้องเตรียมการดำเนินงานในอนาคตควบคู่ไปด้วยจากข้อมูลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมากับผลการดำเนินงานในปัจจุบัน ทั้งภายในองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งมียังมีข้อบ่งชี้และลักษณะงานที่แตกต่างกันตามบทบาทภาระหน้าที่ของหน่วยงานย่อยภายในองค์กร และหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งการงาน ทำให้ระดับสารสนเทศที่ต้องการใช้ในองค์กรหรือหน่วยงานแตกต่างกันตามระดับการบริหาร หรือระดับการตัดสินใจ ซึ่งจำแนกได้ ดังนี้

ระดับสารสนเทศที่ต้องการใช้ในองค์กรและหน่วยงาน

1. ผู้บริหารระดับสูงและนักวางแผน หมายถึง ผู้นำองค์กรหรือหน่วยงาน หรือผู้มีส่วนในการวางแผนการพัฒนา ผู้บริหารระดับนี้จะใช้สารสนเทศในการสนับสนุนกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร การวางแผนระยะยาวเพื่อการจัดสรรทรัพยากร การกำหนดนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดหา ตลอดจนการใช้ทรัพยากรต่างๆ หรือเป็นสารสนเทศเพื่อกำหนดนโยบาย (Strategic information) โดยเป็นข้อมูลมาจากภายนอกมากกว่าภายใน เพื่อประโยชน์ในการวางแผนและการกำหนดนโยบายในอนาคตของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

2. ผู้บริหารระดับกลาง หมายถึง ผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบในการจัดการให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนในช่วงระยะเวลาปีต่อปี และใช้สารสนเทศเพื่อการควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามแผน หรือใช้สารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management information) สำหรับผู้บริหารระดับกลางในการควบคุมการดำเนินการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความแน่นอนมากกว่าระดับนโยบาย

3. ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ที่มีความรับผิดชอบในการควบคุมการปฏิบัติการในช่วงระยะเวลาเดือนต่อเดือน และใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติการ (Operation information) สำหรับผู้บริหารระดับล่าง เป็นสารสนเทศที่แน่นอนเพื่อการปฏิบัติเฉพาะเรื่อง

ลักษณะของสารสนเทศที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร (ชยวัฒน์, 2550)

1. ความเกี่ยวข้อง เป็นสารสนเทศที่สอดคล้องความต้องการใช้งานในปัจจุบันหรือเป็นประโยชน์ในอนาคต เพื่อขยายจุดมุ่งหมายหรือเข้าใจสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ซับซ้อน นอกจากนั้นสารสนเทศต้องมีลักษณะที่ทันเวลาการใช้งาน มีความถูกต้อง จากแหล่งสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ และมีคุณภาพดี

2. ความครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในระดับปฏิบัติการและระดับควบคุม ส่วนระดับกลยุทธ์จะใช้สารสนเทศที่หลากหลายแหล่ง และแง่มุมมองที่ต่างกัน

3. ความสามารถในการทำนาย เป็นสารสนเทศที่มีความสำคัญและบอกอนาคตจะเป็นประโยชน์ในการวางกลยุทธ์อย่างยิ่ง

4. รูปแบบและการนำเสนอสารสนเทศบางรูปแบบเหมาะกับบุคคลบางกลุ่ม สารสนเทศที่ผ่านการกลั่นกรอง และเสนอในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น กราฟ แบบจำลอง จะเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์และคุณค่าในการทำนาย

คุณค่าของสารสนเทศ

คุณค่าของสารสนเทศมีความเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของสารสนเทศ สารสนเทศที่มีคุณค่าคือ อำนวย ทำให้บุคคลนั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์และบรรลุผลสำเร็จตามความต้องการหรือตามคาดหวังไว้และเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ ย่อมมีความแตกต่างกันตามแต่ละบุคคลจะมีความต้องการสารสนเทศ และให้คุณค่าสารสนเทศที่ได้รับมาน้อยเพียงใด (ชัชวาลย์, 2548)

คุณสมบัติสำคัญของสารสนเทศที่มีคุณค่า

1. สามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศในการนำสารสนเทศมาใช้ประกอบการตัดสินใจ ความรวดเร็วในการค้นคืนสารสนเทศสามารถวัดได้ เช่น หนึ่งนาที หรือหนึ่งชั่วโมง

2. ความครบถ้วน (Completeness) หมายถึง ความสมบูรณ์ในเนื้อหาของสารสนเทศ โดยพิจารณาทางด้านคุณภาพของสารสนเทศมากกว่าด้านปริมาณ

3. ความถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy) หมายถึง คุณสมบัติข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการนำสารสนเทศมาใช้ สารสนเทศที่ได้รับต้องไม่มีข้อผิดพลาด ตัวอย่างข้อผิดพลาดด้านการคัดลอก หรือการบันทึกข้อมูล ข้อผิดพลาดด้านการคำนวณ เป็นต้น

4. ความเหมาะสม (Appropriateness) หมายถึง คุณสมบัติในข้อนี้พิจารณาถึงการผลิตสารสนเทศว่าข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด เพราะถ้าสารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการก็ไม่เกิดประโยชน์ โดยเฉพาะการผลิตสารสนเทศต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ซึ่งเป็นการยากในการวัดจำนวนให้เห็นได้

5. ความทันเวลา (Timeliness) หมายถึง สารสนเทศนั้นต้องใช้ระยะเวลาสั้น และมีความรวดเร็วในการประมวลผล เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศทันเวลา

6. ความชัดเจน (Clarity) หมายถึง สารสนเทศที่ได้รับจะต้องมีความชัดเจน ไม่กำกวม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเข้าใจผิด ซึ่งถ้าต้องการแก้ไขข้อมูลอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายและเวลาเพิ่มขึ้น

5. คุณภาพบริการ

คุณภาพการให้บริการ สามารถวัดได้จากมุมมองของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญของการจัดให้บริการห้องสมุดทั้งในรูปของการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ นับตั้งแต่การจัดการจัดหา การจัดหมวดหมู่ และทำรายการ การพัฒนาเครื่องมือช่วยค้นต่างๆ ไปจนถึงการจัดบริการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เช่น บริการช่วยค้นคว้า บริการค้นคืนสารสนเทศ บริการสารสนเทศทันสมัย บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ หรือบริการต่างๆ นั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลหรือผลิตภัณฑ์เหล่านั้นต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือองค์กรในเวลาที่ต้องการ จึงจะเกิดประโยชน์ และมีความพอใจ

คุณภาพการให้บริการห้องสมุด ประกอบด้วยด้านต่างๆ (สมพร, 2551) ดังนี้

1. การจับต้องได้ (Tangibles) สิ่งอำนวยความสะดวกที่ปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรม เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันท่วงที

4. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) การที่ผู้รับบริการมีความสามารถ ความรู้ และทักษะในการให้บริการได้

5. ความมีมารยาท (Courtesy) การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ บริการที่ซื่อสัตย์ และจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคง (Security) ความรู้มั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นใจในขณะที่ใช้บริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) การเข้าใช้บริการง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน โดยไม่จำเป็น

9. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างกระจ่าง เข้าใจ หมดข้อสงสัย ไม่ว่าจะเป็นการพูด การเขียนหรือการฟัง

10. ความเข้าใจผู้ใช้บริการ (Understanding the customer) การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการห้องสมุด

1. โลกมีการเปลี่ยนแปลงสู่การแข่งขันสูงในทุกด้านและทุกระดับ กอรปกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความก้าวหน้า ทำให้การติดต่อสื่อสารถึงกันได้รวดเร็วและไร้พรมแดน การถ่ายโอนความรู้เกิดขึ้นจากการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าวิจัยอย่างรวดเร็วและหลากหลายรูปแบบ จนเกิดภาวะสารสนเทศท่วมท้น (Information explosion)

2. พฤติกรรมของผู้รับบริการเปลี่ยนไป มีความต้องการได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง สิทธิพิเศษ และความพึงพอใจ

3. กระแสความต้องการนำสู่การพัฒนาห้องสมุดมีชีวิต ที่มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

- เนื้อหา (Content) ต้องมีทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปของสิ่งพิมพ์ (Print) และอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics)

- เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ITC) ต้องมีชีวิตชีวา สะดวกรวดเร็ว และทันสมัย

- คุณภาพการให้บริการ (Quality services) การให้บริการต้องตรงกับความ ต้องการ และพึงพอใจ

- บรรยากาศ (Atmosphere) ห้องสมุดต้องมีการจัดส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้

- กิจกรรม (Activities) ห้องสมุดต้องมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการอ่าน การเรียนรู้ และกิจกรรมที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6. แนวคิดความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การวางแผนที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นเป้าหมายสูงสุด โดยให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังจากผู้ให้บริการหรือการสร้างให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในการบริการและกลับมารับบริการซ้ำ (อเนก, 2550) นอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดจากการทำงานภายในองค์กรอย่างมีรูปแบบ มีระบบ มีมาตรฐาน ไม่เพียงมีแต่ใจรักบริการ (Service mind) เท่านั้น (พิสิทธิ, 2549)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ดังที่ได้กล่าวข้างต้นแล้วว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสูงสุดของผู้ให้บริการ จึงมีการคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการมากมายมาประยุกต์ใช้ ความพึงพอใจจึงมีประเด็นเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย ได้แก่ ความพึงพอใจของฝ่ายให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีความสำคัญต่อกันในการที่จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและสำเร็จผลเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
2. ราคาบริการ ผู้รับบริการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบบริการที่ค่อนข้าง จึงต้องกำหนดราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพบริการ
3. สถานที่บริการ ต้องเป็นบริการที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกด้าน เช่น ที่จอดรถ บริการผ่านอินเทอร์เน็ต

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ จะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งด้านคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์การบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้รับบริการประเมินและตัดสินใจใช้บริการ

5. ผู้ให้บริการ ต้องตระหนักว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ โดยการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรม และเสนอบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสม สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและสื่อสารออกไปให้ผู้รับบริการทราบ

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและหวังประสิทธิผลต่อที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ มีดังนี้

1. ลักษณะงาน เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการรับรู้ได้จากงานที่ทำมีความน่าสนใจ ทำหาย มีการสร้างสรรค์และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วง และผู้ให้บริการรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่จะทำให้ผู้ให้บริการมีความผูกพันและทุ่มเทให้กับงานอย่างจริงจัง

2. การนิเทศงาน เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีการชี้แนะแนวทางการทำงานจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดบรรยากาศอันดีในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานเดิมกับผู้ปฏิบัติงานใหม่ อีกทั้งช่วยให้ผู้มาใหม่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

3. ค่าจ้างงาน ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีด้วยคุณธรรมและพหุเหมาะสมกับลักษณะงานและความสามารถของผู้ให้บริการ

4. โอกาสก้าวหน้าในงาน จะต้องมีความยุติธรรมในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบของผู้ให้บริการ เพื่อให้รู้สึกถึงโอกาสการก้าวหน้าในการทำงาน



7. แนวคิดการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในงานห้องสมุด

เป็นแนวคิดเพื่อเพิ่มการจัดเก็บข้อมูล การค้นคืนสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างฉับพลัน รวมทั้งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ช่วยให้สามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวกลาง ดังนั้นระบบห้องสมุดอัตโนมัติจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานห้องสมุด ดังนี้ (ดิชิตชัย, 2551)

1. ช่วยให้งานที่ซ้ำซ้อนหรือภาระงานที่ต้องทำซ้ำๆ เช่น การลงรายการหรือรายละเอียดเฉพาะของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการ ในฐานะข้อมูลจากงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศตลอดจนงานให้บริการ
2. ช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็ว เช่น การติดต่อสั่งซื้อหนังสือผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การให้บริการการรวบรวมและส่งข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้รับบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว
3. ช่วยให้ห้องสมุดสามารถเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลใช้ร่วมกันระหว่างห้องสมุด ทำให้ประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบางรายการซ้ำซ้อนกัน
4. ช่วยเพิ่มผลผลิตต่างๆ ให้ห้องสมุด เช่น มีผู้รับบริการมากขึ้น เนื่องจากความทันสมัยในการให้บริการโดยเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บุคลากรมีเวลาพัฒนางานอื่น
6. เพิ่มให้การบริการของห้องสมุดมีบริการหลากหลายรูปแบบ ให้บริการได้สะดวก รวดเร็ว ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือสืบค้นออนไลน์

8. แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

การประชาสัมพันธ์ เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนหรือสังคม เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน เป็นที่ยอมรับและเกิดศรัทธาให้ความร่วมมือสนับสนุนให้หน่วยงานได้พัฒนา ซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way process) เพื่อการทบทวนตรวจสอบซึ่งกันและกันด้วยระบบสื่อสาร ทำให้เข้าใจในวัตถุประสงค์ตรงกัน มีพฤติกรรมที่ดีต่อกัน เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องให้การสนับสนุน และร่วมกิจกรรมต่างๆ อย่างเต็มใจ

การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด เป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคลากรกับผู้รับบริการ หรือระหว่างบุคลากรกับบุคลากรหรือกับหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นเครื่องมือของการบริหารงาน จำเป็นต้องพัฒนานำศิลปะและเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ทันสมัยมาปรับปรุง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ

เกิดศรัทธา เชื่อถือ และให้ความร่วมมือในการดำเนินงานห้องสมุดบรรลุดูวัตถุประสงค์เป็นที่ยอมรับ
ในสังคม ดังนั้น การประชาสัมพันธ์จึงต้องมีคุณภาพและประสิทธิภาพที่มีผลต่อผู้รับบริการ โดยตรง

ประโยชน์การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด มีดังนี้

1. แนะนำห้องสมุดให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายแก่ผู้รับบริการและบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับ
สถานที่ นโยบาย วัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินงาน ตลอดจนกฎ ระเบียบ และบริการต่างๆ
2. สร้างทัศนคติและภาพพจน์ที่ดีให้กับห้องสมุด
3. ผู้รับบริการเกิดความเลื่อมใส นิยม และศรัทธาต่อห้องสมุด ให้ห้องสมุดมีบรรยากาศ
ที่ดี
4. ป้องกัน แก้ไขความเข้าใจผิดหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนของผู้ใช้บริการกับข่าวหรือ
บริการต่างๆ ได้ถูกต้อง
5. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล และระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและ
ภายนอกห้องสมุด
6. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เป็นที่ยอมรับ และเชื่อถือ
7. สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้น
8. สร้างความร่วมมือและการได้รับการสนับสนุนจากผู้ใช้บริการและผู้มีส่วน
เกี่ยวข้อง
9. เสนอความก้าวหน้าของห้องสมุด และเสนอข่าวสารความเคลื่อนไหวให้ทัน
วิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
10. รวบรวมปัญหา ข้อบกพร่องต่างๆ และนำมาปรับปรุง พัฒนางานห้องสมุดให้
ตอบสนองความต้องการได้ตรงจุดประสงค์

กลุ่มเป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

1. ผู้บริหาร หมายถึงหัวหน้าหน่วยงานที่บังคับบัญชาห้องสมุดซึ่งมีผลต่อการ
บริหารงานให้ราบรื่น ควรรับรู้ผลงาน และสนับสนุนให้การดำเนินงานห้องสมุดสามารถบรรลุ
วัตถุประสงค์ด้วยกำลังงบประมาณ และบุคลากรที่พร้อม
2. ผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายสำคัญ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ เชื่อมั่น ไว้วางใจ และ
ศรัทธาในงานห้องสมุด จนการใช้บริการห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตอย่างสม่ำเสมอ ทำให้
ห้องสมุดดำเนินไปได้ด้วยดี
3. ผู้ร่วมงานในห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรห้องสมุดทุกคนเข้าใจนโยบาย
ตรงกัน เพื่อร่วมมือในการปฏิบัติงานที่บรรลุดูวัตถุประสงค์เดียวกัน อันจะนำไปสู่ผลงานห้องสมุดมี
ประสิทธิภาพ

4. ห้องสมุดอื่นๆ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากรร่วมกันหรือการจัดกิจกรรมร่วมกัน

5. หน่วยงานอื่นในสังคม การสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น เป็นการเผยแพร่ความรู้ และผลงานให้เป็นที่ยอมรับและรู้จักในสังคม เพื่อจะได้รับความร่วมมือ และสนับสนุนด้านทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร หรือการเข้าร่วมกิจกรรมด้วยกัน

6. วงการวิชาชีพบรรณารักษ์ เป็นการแสดงความเป็นวิชาชีพเดียวกันอันได้แก่ สมาคมห้องสมุดฯ หรือชมรมห้องสมุด หรือสถาบันการศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เพื่อการได้รับการสนับสนุนในกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องการด้านความรู้ หรือการฝึกอบรม

กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์

ปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานห้องสมุดให้เป็นที่ไปด้วยความราบรื่น ได้รับความร่วมมือ เป็นที่ยอมรับ และเชื่อถือ นั้น อยู่ที่การเลือกใช้กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์งานที่สามารถ “ก่อ กั้น แก่” อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การดำเนินการเชิงรับ “แก่” เป็นการปรับความเข้าใจระหว่างผู้รับบริการที่เกิดปัญหาหรือเข้าใจผิดในการดำเนินงานของห้องสมุด ด้วยการชี้แจงยอมรับความผิดหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เป็นการบรรเทาปัญหาหนักให้เบา และรีบแก้ไขให้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ จะให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ไม่ขัดข้องข้อใจ ทำให้ปัญหาลดลง

2. การดำเนินการตามปกติ “ก่อ” เป็นการสร้างสรรค์ สร้างภาพพจน์ที่ดี ปรับปรุงงานให้มีคุณภาพโดยไม่ต้องรอให้เกิดปัญหา ทำให้การพัฒนาห้องสมุดมีความต่อเนื่องราบรื่นตลอดเวลา ปรับปรุงงานให้ใหม่สม่ำเสมอด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้นำพัฒนางาน

3. การดำเนินการเชิงรุก “กั้น” เป็นการแก้ไขฉับพลัน รวดเร็วเพื่อให้สามารถการป้องกันความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นด้วยการดำเนินงานให้รอบคอบ ปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยในห้องสมุด คือทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอกับความต้องการหรือความล่าช้าของงานบริการ ซึ่งเป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อปรับปรุงงานให้พร้อม สร้างความประทับใจ และป้องกันปัญหาก่อนที่จะเกิดขึ้น

9. แนวคิดการบริหารงานเทคนิคของห้องสมุด

การบริหารงานเทคนิคห้องสมุด หมายถึง กระบวนการบริหารทรัพยากรสารสนเทศซึ่งหมายถึงข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความคิด ที่เป็นเนื้อหาสำคัญ โดยวิธีการบันทึกหลายรูปแบบทั้งลายลักษณ์อักษร ภาพ เสียง ที่บันทึกลงในวัสดุรูปแบบหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ โสตทัศนวัสดุทุกประเภท และฐานข้อมูลต่างๆ



ประเภทงานเทคนิคห้องสมุด

1. งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
2. งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
3. งานจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ
4. งานบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
5. งานสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ
6. งานจำหน่ายออกทรัพยากรสารสนเทศ

10. แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศ

วงศ์สว่าง (2539) ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ ที่ได้มีการรวบรวมเนื้อหาไว้ และผ่านกระบวนการกลั่นกรอง เรียบเรียงและประมวลไว้ โดยใช้ภาษา สัญลักษณ์ ภาพ รหัส และอื่นๆ รวมทั้งมีการบันทึกด้วยวิธีการต่างๆ ลงในวัสดุที่เป็นรูปธรรม สัมผัสได้

นงนารถ (2542) ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง บรรดาวัสดุที่บันทึกข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ที่เป็นเหตุการณ์ ความคิด และประสบการณ์ของมนุษย์โดยใช้ภาษา สัญลักษณ์ ภาพ รหัส และอื่นๆ ที่สื่อสารได้ และบันทึกไว้ในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร จุลสาร โสตทัศนวัสดุ รวมตลอดทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม ซึ่งห้องสมุดได้คัดเลือก และจัดหามาให้บริการแก่ผู้ใช้วัสดุเหล่านี้ จะเรียกในเชิงวิชาการว่า ทรัพยากรสารสนเทศ อันเป็นบ่อเกิดแห่งทรัพย์สินทางปัญญา และมีความสำคัญต่อบุคคล สังคม และสถาบันบริการสารสนเทศ

วณิ (2543) ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง บรรดาวัสดุที่บันทึกข้อมูลข่าวสาร วิชาความรู้ ความคิด ประสบการณ์ที่เกิดจากปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ที่แสดงออกให้ปรากฏโดยใช้ ภาษา สัญลักษณ์ ภาพ รหัส และอื่นๆ ที่สามารถสัมผัสได้ ทรัพยากรสารสนเทศเป็นบ่อเกิดแห่งปัญญา มีความสำคัญต่อบุคคล สังคม และต่อบริการสารสนเทศ

โดยสรุปทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุที่เป็นสิ่งตีพิมพ์ และสิ่งไม่ตีพิมพ์ที่บันทึกข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ของมนุษย์ที่ใช้สื่อสารในลักษณะภาษา ภาพ สัญลักษณ์ รหัส หรือลักษณะอื่น ไว้ในรูปแบบหนังสือ วารสาร/นิตยสาร หนังสือพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ เช่น เทปคาสเซต วิดีโอ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี-รอม ดีวีดี ฐานข้อมูล เป็นต้น เพื่อเป็นแหล่งความรู้ เผยแพร่หรือถ่ายทอดให้ผู้สนใจสามารถอ่าน ดู ฟังในการเรียนรู้พัฒนาความรู้ ศึกษา ค้นคว้า สร้างสรรค์ปัญญา ความคิด องค์กรความรู้ให้ก้าวหน้าเพื่อพัฒนาองค์กร และประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรือง

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ประเภท

1. วัสดุหรือตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร นิตยสาร จุลสาร เอกสารการประชุม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
2. วัสดุหรือสื่อโสตทัศน์ ได้แก่ ภาพยนตร์ รูปภาพ เทปบันทึกภาพ ภาพนิ่งหรือสไลด์ ภาพเคลื่อนไหวหรือฟิล์มสตริป แผนโปร่งใส เป็นต้น
3. วัสดุหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ซีดี-รอม แดบแม่มเหล็ก ฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น หรืออาจต้องใช้ผ่านระบบโทรคมนาคมด้วย

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Collection development) หมายถึง กระบวนการซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ทำให้ห้องสมุดมีการวางแผนงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อการจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของผู้ใช้ภายในวงเงินงบประมาณที่มีอยู่ และสามารถตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเข้าไปด้วยว่ามีข้อดีหรือข้อบกพร่องหรือไม่ เพียงใด หากพบข้อบกพร่องแล้วก็จำเป็นต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์, 2533)

กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 6 ประการ

1. การศึกษาผู้รับบริการ โดยศึกษาผู้รับบริการหรือชุมชนของห้องสมุด ให้ทราบข้อมูลของผู้รับบริการทั้งด้านการใช้และความต้องการในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งจะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างรัดกุมและเป็นระบบ เพื่อใช้สำหรับการพิจารณาประกอบการวางแผนในการจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม โดยแนวทางศึกษาที่นิยมใช้กันคือ

- การศึกษาจากสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง การศึกษาวิเคราะห์จากข้อมูลเกี่ยวกับสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศของผู้รับบริการ

- การศึกษาจากการอ้างอิงถึงในงานเขียน เป็นการศึกษาวิเคราะห์และหาข้อสรุปว่าผู้รับบริการมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทใด จำนวนมากน้อยเพียงใดในงานเขียนรูปแบบต่างๆ เช่น บทความ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานผลการวิจัย หรืองานเขียนรูปแบบอื่นๆ

- สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ โดยการส่งแบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์ผู้รับบริการเกี่ยวกับการใช้ ความสนใจ ความต้องการในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหาที่ประสบในการใช้ตลอดจนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ

2. การจัดทำนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการกำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้ข้อมูลการศึกษาผู้รับบริการเป็นทิศทางในการพัฒนา ร่วมกับการระดมความคิด แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการรับฟังข้อเสนอแนะจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร มีรายละเอียดชัดเจน เช่น รายละเอียดทั่วไป ทรัพยากรสารสนเทศที่

ต้องการรวบรวม และรายละเอียดที่เป็นเงื่อนไขเฉพาะของการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนลดความขัดแย้งในบางเรื่องบางประเด็น นโยบายที่ดีมีประสิทธิภาพจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เพื่อให้นโยบายมีความทันสมัยและใช้ได้ผลดีตลอดไป

3. การเลือกทรัพยากรสารสนเทศ เป็นขั้นตอนที่ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ดำเนินการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศโดยพิจารณาจากปัจจัยความต้องการหรือความจำเป็นของผู้รับบริการ นโยบายที่กำหนดไว้ให้สอดคล้องความต้องการ ตรงกับความจำเป็นและเหมาะสมกับผู้รับบริการของห้องสมุด มีขอบเขตการและวิธีการดังนี้

- การเลือกทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการ กับความจำเป็นของการใช้ระยะยาว โดยบรรณารักษ์พิจารณาจากงบประมาณแต่ละปีประกอบการตัดสินใจเลือกทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชา ประเภท และจำนวนที่ต้องการจัดหา

- การเลือกทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการกับความจำเป็นของการใช้ระยะสั้น ซึ่งเลือกทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการตาม que ผู้รับบริการเสนอแนะ หรือพิจารณาเห็นว่าสนองความต้องการของผู้รับบริการ

- ผู้ดำเนินการคัดเลือก ได้แก่ บรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์ และนักวิชาการที่ปฏิบัติงานต่างๆ ในห้องสมุด บุคลากรในหน่วยงานที่ห้องสมุดสังกัด คณะกรรมการ

- คู่มือในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ เช่น บรรณานุกรม แคตตาล็อก หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์แหล่งจำหน่ายหรือสำนักพิมพ์บนอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เป็นแนวทางการพิจารณาคัดสินใจคัดเลือก

4. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นขั้นตอนที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยวิธีการซื้อ การแลกเปลี่ยน การขอรับบริจาค การเช่า การทำสำเนา หรือการผลิตขึ้นเอง เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้รับบริการต้องการหรือจำเป็นต้องใช้

5. การกัทรัพยากรสารสนเทศออก เป็นการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศและกัทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีประโยชน์ ไม่เกี่ยวข้อง และไม่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการอีกต่อไป แล้วออกจากห้องสมุด โดยอาจพิจารณาจากการยืม สภาพภายนอกของทรัพยากรสารสนเทศ พิจารณาจากความทันสมัย ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุด

6. การประเมินทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด เป็นกิจกรรมขั้นสุดท้ายของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นกระบวนการตรวจสอบประเมินทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ทั้งหมดในห้องสมุดตรงกับความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการหรือไม่ มีคุณภาพดีเพียงใด และมีข้อบกพร่องที่ไหน เพื่อให้ทราบคุณภาพรวมและจุดที่ผู้ปฏิบัติงานต้องแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้อง และเป็นข้อมูลในการทบทวนนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการประเมินทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ที่ดีหรือไม่ มีข้อบกพร่องเพียงใด การแก้ไขปรับปรุงต้องดำเนินการโดยทบทวนนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ นั่นคือต้องย้อนกลับการศึกษาผู้รับบริการ และเปลี่ยนแปลงรายละเอียดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้การดำเนินการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่กำหนดขึ้นใหม่ และดำเนินการขั้นตอนอื่นๆ ต่อไป กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นงานที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบและครบวงจร

หลักการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

บุคลากรปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ต้องมีความรู้และเข้าใจในหลักการดำเนินงานดังนี้

1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทให้สอดคล้องความต้องการผู้รับบริการเหมาะสมกับงบประมาณ และวิธีการบริการของห้องสมุด
2. พิจารณาคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากคู่มือต่างๆ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ และนำไปใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า
3. ต้องมีความละเอียดรอบคอบ เพื่อการจัดหาไม่ซ้ำซ้อน
4. ประสานงาน ติดต่о ติดตามแหล่งทรัพยากรสารสนเทศได้กว้างขวาง
5. ติดตามข่าว ความเคลื่อนไหวของทรัพยากรสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ
6. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยคำนึงถึงประโยชน์การใช้เป็นสำคัญ
7. เปิดรับคำแนะนำ ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
8. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างกว้างขวาง
9. เลือกใช้คู่มือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมและถูกต้อง
10. มีการวิเคราะห์งาน เพื่อกำหนดแผนงานให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพ

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Acquisition module)

ปัจจุบันห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ ได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาช่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานสารสนเทศเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว สามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปใช้ดำเนินงานในระบบงานอื่นๆ ได้ กล่าวคือ ข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อเข้ามาใหม่ ส่งผ่านไปใช้ในระบบงานวิเคราะห์และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และงานบริหารสารสนเทศได้โดยไม่ต้องบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนในบางรายการ และผู้รับบริการสามารถทราบสถานะของทรัพยากรสารสนเทศที่สืบค้นว่าอยู่ระหว่างการดำเนินงานขั้นตอนใด ทำให้สามารถติดตามและทราบความเคลื่อนไหวทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ในห้องสมุดได้ทันทีและตลอดเวลา ซึ่งคุณสมบัติของระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Acquisition module) บางระบบมีคุณสมบัติพิเศษ เช่น

- ผู้รับบริการ สามารถเสนอซื้อหนังสือหรือแนะนำทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- กำหนดเงื่อนไขของการจัดหา เช่น การไม่ซื้อหนังสือซ้ำในครั้งที่พิมพ์เดียวกัน ยอมให้ซื้อเกินได้โดยไม่เกินจำนวนชุดสูงสุดที่กำหนดไว้
- สามารถตรวจสอบรายการในคำร้องเทียบกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีในปัจจุบัน เพื่อตรวจสอบความซ้ำซ้อน
- กำหนดผู้อนุมัติการจัดซื้อและแสดงงบประมาณที่คงเหลือได้
- ผู้บริหารสามารถอนุมัติสั่งซื้อ หรือจัดสรรงบประมาณผ่านระบบออนไลน์
- ประกาศจัดซื้อหรือรับเสนอราคาจากตัวแทนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- เปรียบเทียบราคาที่เสนอเพื่อสั่งซื้อจากผู้จำหน่ายที่เสนอราคาดีที่สุด
- ออกใบสั่งซื้อ ตรวจจับ และส่งข้อมูลแก่ฝ่ายการเงินได้อย่างครบวงจร เป็นต้น

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลทุกฝ่ายในอันที่จะตระหนักถึงความสำคัญของงาน โดยมีการศึกษาและทำความเข้าใจกระบวนการ รวมทั้งยอมรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไข เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงในการปฏิบัติงาน และการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จะทำให้การปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศบางอย่างเปลี่ยนไปโดยสิ้นเชิง และบางอย่างจำเป็นต้องปฏิบัติงานโดยระบบมือด้วยเพื่อเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533 ; วงศ์สว่าง, 2539)

การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้รับบริการหลายประเภท และหลายระดับความต้องการ ซึ่งต้องเข้าถึงและก้าวข้ามให้ทันความต้องการของผู้รับบริการ ห้องสมุดจะต้องมีช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเปิดรับข้อเสนอแนะหรือรายชื่อหนังสือ รวมทั้งทรัพยากรอื่นๆ จากผู้รับบริการ และจากผู้นำที่คัดเลือกโดยตรงทุกวิธีการ เช่น

1. การเสนอในรูปแบบฟอร์ม กล้องรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ บันทึกข้อความ โทรศัพท์ และติดต่อกับบุคลากรโดยตรง
2. การเสนอโดยใช้ทางเลือกแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะผ่านทางระบบการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ (OPAC) ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
3. การใช้ประโยชน์อินเทอร์เน็ต บรรณารักษ์สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่กระจายอยู่ในเครือข่ายที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เสมือนเป็นฐานข้อมูลบัตรรายการห้องสมุดทั่วโลก ช่วยให้ผู้บรรณารักษ์สามารถติดตาม ตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศที่จะสั่งซื้อได้รวดเร็ว นอกเหนือจากคู่มือ รายชื่อหนังสือใหม่จากสำนักพิมพ์ บรรณานุกรมเฉพาะสาขา เป็นต้น ทั้งยังช่วยให้บรรณารักษ์สำรวจทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดอื่นๆ ประกอบการพิจารณาคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอย่างมั่นใจ ทำให้สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในหัวข้อหรือสาขาวิชาที่ต้องการ เพื่อให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเข้าสู่ข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศได้ทาง

- เครือข่ายของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC จะมีทางเลือกเชื่อมต่อฐานข้อมูลมหาวิทยาลัยต่างประเทศบางแห่ง
- ฐานข้อมูลร้านค้าและสำนักพิมพ์ สามารถเข้าถึงอย่างกว้างขวางและสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีลักษณะเป็นร้านหนังสือออนไลน์ เช่น www.chulabook.com <http://bookstore.tu.ac.th>
- ร้านค้าและตัวแทนจำหน่าย มีเว็บไซต์ให้ติดตามตรวจสอบรายชื่อหนังสือใหม่ และสามารถสั่งซื้อทางออนไลน์ เช่น www.amazon.com
- ร้านหนังสือออนไลน์ จำนวนมากให้บริการบนอินเทอร์เน็ต สามารถตรวจสอบ ติดตาม และสั่งซื้อรายการที่ต้องการได้สะดวก รวดเร็ว เช่น www.welovebook.com www.se-ed.com
- สำนักพิมพ์ มีเว็บไซต์ให้สามารถติดตาม ตรวจสอบ คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่จัดพิมพ์ออกมาใหม่ได้โดยสะดวก รวดเร็วกว่าแคตตาล็อก เช่น www.routledge.com www.cambridge.org

- หนังสือให้เปล่า เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เจ้าของเผยแพร่บน อินเทอร์เน็ตและยืมตีให้นำไปใช้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งสามารถคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจมาจัดเก็บไว้ให้บริการได้

- บทวิจารณ์หนังสือ เป็นชมรมหรือกลุ่มข่าววิจารณ์หนังสือใหม่และเก่าที่น่าสนใจ ทำให้บรรณารักษ์สามารถตัดสินใจควรรคัดเลือกและจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศนั้นหรือไม่

- ชมรมบรรณารักษ์จัดหา หรือ AcqWeb เพื่อกิจกรรมของบรรณารักษ์ที่ทำงานด้านการจัดซื้อ จัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉพาะ มีข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศให้เลือกใช้ภายใต้หัวข้อต่างๆ เช่น รายชื่อหนังสืออ้างอิงพร้อมบรรณนิทัศน์ ข้อมูลสำนักพิมพ์และร้านค้าต่างๆ สำหรับติดตามความเคลื่อนไหวในวงการ มีทางเลือกให้บรรณารักษ์เลือกติดตามข่าวสารใหม่ๆ ในวงการห้องสมุด วงการพิมพ์ ข่าวการประชุมสัมมนาต่างๆ เป็นต้น

4. การติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายทางสังคม (Social network) เป็นการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายทางสังคม อย่างเช่น Facebook Blog ในการสื่อสารเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศและเผยแพร่ข่าวสาร ทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจจากห้องสมุด ตลอดจนความรู้อื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้รับบริการในเครือข่าย

5. การติดต่อสื่อสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) เป็นช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและง่ายในการติดต่อกับผู้รับบริการแต่ละคน

11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายงานการวิจัยเรื่อง ความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐสภาไทย โดยคณะทำงานโครงการสำรวจความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐสภาไทย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปี พ.ศ. 2549 (2549) กล่าวถึงสารสนเทศ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกรัฐสภา เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงปัญหาและวิกฤตปัญหาที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ ดังนั้น การตัดสินใจดำเนินการใดๆ ในยุคสังคมข้อมูลข่าวสารอย่างปัจจุบัน จำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศเพื่อสนับสนุนแนวทางการตัดสินใจให้เป็นไปโดยรอบคอบและเกิดประโยชน์ตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะรัฐสภา ซึ่งเป็นสถาบันทางการเมืองของไทยที่ถูกสร้างขึ้นมาตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงการปกครอง เมื่อ พ.ศ. 2475 ได้มุ่งหวังว่ารัฐสภาจะเป็นองค์กรตัวแทนของประชาชนซึ่งจะนำไปสู่การบริหารประเทศที่สามารถตอบสนองหน้าที่ในการออกกฎหมาย การควบคุมติดตามตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน และการให้ความเห็นชอบเรื่องสำคัญๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชาติบ้านเมืองแล้ว ยังต้องได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลสารสนเทศที่มีความเฉพาะเจาะจง ถูกต้อง เป็นกลาง และทันต่อการ

นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจมีมติใดๆ ในที่ประชุมรัฐสภา ที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร และที่ประชุมวุฒิสภา

รายงานการวิจัยเรื่อง **แนวทางในการเพิ่มพูนสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎรไทย** โดยมนตรี (2540) พบว่า สภาพปัญหาการให้บริการข้อมูลทางวิชาการแก่ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีดังนี้

1. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูลอย่างเร่งด่วนของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และกรรมการ ทั้งนี้เพราะขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและขาดการประสานงานที่ดีระหว่างบุคลากรซึ่งปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและกรรมการ
3. การบริหารระบบข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้การปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกันของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ
4. การประสานงานด้านข้อมูลภายในรัฐสภายังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ทำให้ไม่มีการรวบรวมข้อมูลของฝ่ายนิติบัญญัติ และทรัพยากรสารสนเทศด้านประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองอย่างเป็นระบบ
5. ระบบห้องสมุด ไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการข้อมูลและเอกสารอ้างอิงแก่สมาชิกรัฐสภาและกรรมการ เนื่องจากข้อมูลและเอกสารไม่เพียงพอ และไม่ตรงกับความต้องการ
6. ขาดการส่งเสริมประสานงานวิจัย การดำเนินการวิจัยและการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการนิติบัญญัติอย่างแท้จริง

รายงานประกอบการศึกษาเรื่อง **ปัญหากระบวนการนิติบัญญัติรัฐสภาไทย** ตามหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดย พัฒนพงษ์ (2546) กล่าวถึงการพัฒนาองค์กรสนับสนุนการร่างกฎหมายซึ่งอยู่ในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ที่ผ่านมามีนักวิจัยซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะไว้หลากหลายเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรสนับสนุนการทำหน้าที่ของรัฐสภา อาทิ พัฒนาห้องสมุดรัฐสภาให้ทันสมัย จัดให้มีเจ้าหน้าที่วิชาการประจำสำหรับให้บริการสมาชิกสร้างและพัฒนาศูนย์ข้อมูลและวิชาการของรัฐสภา แต่ในปัจจุบันยังไม่ได้มีการพัฒนาหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกรัฐสภาให้มีศักยภาพพอที่จะให้บริการข้อมูลข่าวสารต่อที่ประชุมสภาและคณะกรรมการต่างๆ ได้ ในส่วนห้องสมุดรัฐสภาก็เป็นเพียงแหล่งค้นคว้าข้อมูลเพียงอย่างเดียวแม้จะพัฒนาขึ้นมามากแล้ว แต่ยังไม่มีความพร้อมและทันสมัยเท่าหอสมุดของสถาบันการศึกษา

ที่สำคัญๆ ของประเทศ จึงควรปรับโครงสร้าง และระบบงานของรัฐสภาให้เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่
ของบุคลากรผู้ให้บริการในด้านข้อมูลข่าวสารและบริการทางวิชาการ



หลักสูตร “การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5
ระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม -28 กันยายน 2553

เมื่อเสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”

บทที่ 3

สภาพทั่วไปของห้องสมุดและปัญหา

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

อำนาจหน้าที่

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นการปกครองในระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 และตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการดำเนินงานขึ้นเป็นลำดับ อย่างไรก็ตามสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรยังมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา เป็นองค์กรหลักในการให้การสนับสนุนสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภาในด้านวิชาการ เลขานุการ และธุรการในการตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การให้ความเห็นชอบ งานรัฐสภาต่างประเทศ และอำนาจหน้าที่อื่นตามรัฐธรรมนูญ เพื่อให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกรัฐสภาใช้อำนาจทางด้านนิติบัญญัติและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การแบ่งส่วนราชการ

การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 และต่อมาได้มีประกาศรัฐสภาเรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 ให้แบ่งส่วนราชการภายใน ออกเป็น 21 สำนัก 3 กลุ่มงาน ดังนี้

1. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
2. สำนักงานเลขานุการ ก.ร.
3. สำนักบริหารงานกลาง
4. สำนักพัฒนาบุคลากร
5. สำนักการคลังและงบประมาณ
6. สำนักการพิมพ์
7. สำนักรักษาความปลอดภัย
8. สำนักประชาสัมพันธ์



9. สถานีวิทยุกระจายเสียงวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภา
10. สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ
11. สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
12. สำนักวิชาการ
13. สำนักสารสนเทศ
14. สำนักการประชุม
15. สำนักกฎหมาย
16. สำนักรายงานการประชุมและชวเลข
17. สำนักกรรมการ 1
18. สำนักกรรมการ 2
19. สำนักกรรมการ 3
20. สำนักภาษาต่างประเทศ
21. สำนักนโยบายและแผน (ปรับฐานะจากกลุ่มงานเป็นสำนักในปี พ.ศ. 2553)
22. กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้าน
23. กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
24. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักบริหาร



วิสัยทัศน์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของปวงชน

เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้กำหนดกรอบวิสัยทัศน์ที่จะต้อง “เป็นองค์กรหลักสนับสนุนและให้บริการสมาชิกรัฐสภาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”

พันธกิจ

พัฒนางานของฝ่ายนิติบัญญัติด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการให้มีคุณภาพเป็นรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Parliament) และศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ พัฒนางานรัฐสภาด้านต่างประเทศให้เป็นผู้นำเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศควบคู่กับการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับรัฐสภาต่างประเทศ พัฒนानุเคราะห์ให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีค่านิยมมุ่งทำงานเพื่อองค์กรและประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจมีทัศนคติที่ดี มีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ตลอดจนดำเนินการจัดหาสถานที่และก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ให้เหมาะสมเป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

นอกจากนี้ ทิศทางการพัฒนาและการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 - 2556 ยังมีประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. ยกระดับขีดความสามารถในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ และการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. เสริมสร้างและพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมุ่งสู่การเป็นศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ และรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e - Parliament)
3. เพิ่มศักยภาพงานรัฐสภาต่างประเทศตามมาตรฐานสากล
4. เสริมสร้างองค์ความรู้ประชาธิปไตยและผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง
5. พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะของบุคลากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานควบคู่กับหลักคุณธรรม

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

1. สมาชิกรัฐสภาได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. สมาชิกรัฐสภา ประชาชน และผู้รับบริการได้รับการบริการข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย
3. งานรัฐสภาต่างประเทศได้มาตรฐานสากล สมาชิกรัฐสภาและคณะผู้แทนรัฐสภาไทยได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้เข้าไปมีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ และผลักดันมาตรการต่าง ๆ ในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ
4. ประชาชนและกลุ่มเครือข่ายประชาธิปไตยของรัฐสภา มีองค์ความรู้ ประชาธิปไตยและมีส่วนร่วมทางการเมืองและกระบวนการนิติบัญญัติเพิ่มขึ้น
5. บุคลากรขององค์กร มีขีดความสามารถตามหลักสมรรถนะ (Competency) มีหลักคุณธรรม และสามารถสนับสนุนงานของฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

สำนักวิชาการ

สำนักวิชาการ เป็นส่วนราชการหลักที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านวิชาการแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และบุคคลในวงงานรัฐสภา

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

สำนักวิชาการ มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามประกาศรัฐสภาเรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2546 ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัยและรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ
 2. ดำเนินการจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและบุคคลในวงงานสภา
 3. วิเคราะห์ เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกรัฐสภา คณะกรรมาธิการ ข้าราชการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
 4. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการตามหลักบรรณารักษศาสตร์
 5. ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
 6. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำดัชนีและฐานข้อมูล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมา
- ใช้พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ

7. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ และญัตติ
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารทางวิชาการและเอกสารเผยแพร่ด้านการเมืองการปกครอง
9. ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิจัยและพัฒนา ตลอดจนดำเนินการให้มีการนำผลงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติ
10. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศกับ หอสมุดรัฐสภานานาชาติ
11. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์การเมืองการปกครองตามหลักวิชาการ พิพิธภัณฑ์ บริการนำชม จัดแสดงนิทรรศการ
12. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานจดหมายเหตุของรัฐสภา
13. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

การแบ่งส่วนราชการ

สำนักวิชาการ แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 8 กลุ่มงาน คือ

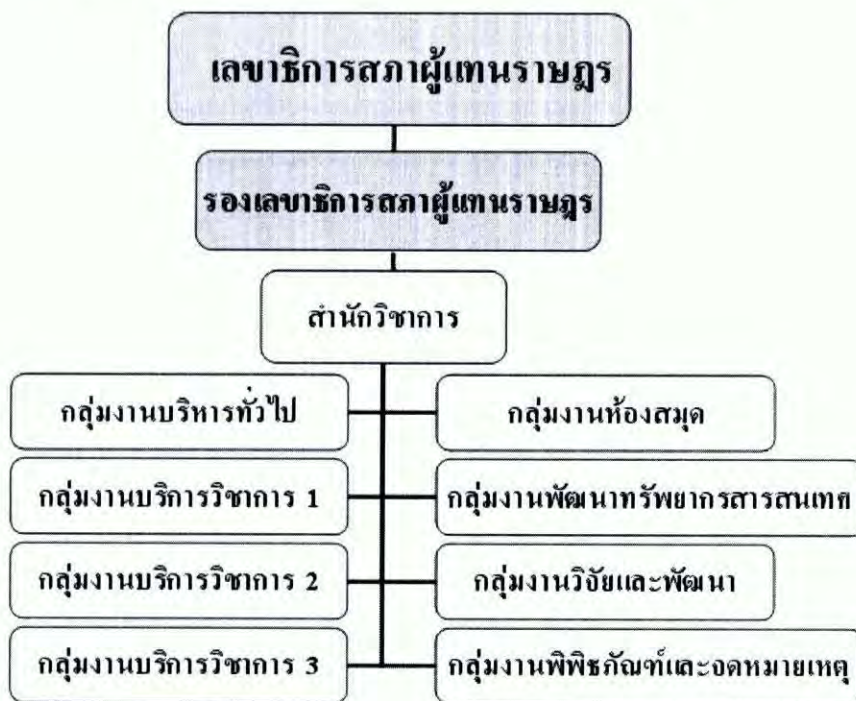
1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานห้องสมุด
3. กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
4. กลุ่มงานบริการวิชาการ 1
5. กลุ่มงานบริการวิชาการ 2
6. กลุ่มงานบริการวิชาการ 3
7. กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา
8. กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ



Legislative Information and Research Center of the Thai Parliament

“เมื่อคนสาระทั้งหมดที่ปรารถนาในกฎของเรารวมกัน
จัดที่เพื่อการศึกษา และเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มีอำนาจไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



สำนักวิชาการ: โครงสร้างการบริหารงาน

ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิชาการ

วิสัยทัศน์

“เป็นศูนย์ข้อมูลแห่งการเรียนรู้ ยึดหลักธรรมาภิบาล วิชาการนำสมัย จิตใจให้บริการ สนับสนุนงานสถาบันนิติบัญญัติ”

กลุ่มงานห้องสมุด

มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดซื้อ จัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ตลอดจนประสานงานเพื่อขอรับบริจาคและแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ
2. วิเคราะห์หมวดหมู่และจัดการทรัพยากรสารสนเทศตามหลักมาตรฐานสากล จัดทำฐานข้อมูลบรรณานุกรม บำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ งานบริการอ้างอิงและสาระสังเขป งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการข้อมูลจากระบบสื่อสารทางไกลและระบบเครือข่ายและแนะนำการให้บริการ

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานด้านความร่วมมือกับหอสมุดรัฐสภานานาชาติ
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับใหม่
6. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

บุคลากร

กลุ่มงานห้องสมุด มีบุคลากร จำนวน 21 คน ประกอบด้วยบุคลากรตำแหน่ง บรรณารักษ์ นิติกร นักวิชาการโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ

โครงสร้างการดำเนินงาน

กลุ่มงานห้องสมุด มีการจัดแบ่งการดำเนินงานภายใน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินการ ให้บริการและสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการ บุคคลในวงงานรัฐสภา ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างตามภารกิจของรัฐสภาหรือฝ่ายนิติบัญญัติให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน โดยแบ่งการดำเนินงานภายในออกเป็น 3 งานหลัก ดังนี้

1. งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
2. งานวิเคราะห์และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
3. งานบริการสารสนเทศ

ขอบเขตการดำเนินงาน

1. งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านเทคนิคห้องสมุด โดยมีหน้าที่ดำเนินการจัดหา รวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภททั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยการจัดซื้อด้วยเงินงบประมาณ การขอรับบริจาค การแลกเปลี่ยน และการทำสำเนาตลอดจนผลิตขึ้นเอง รวมทั้งนำข้อมูลเข้าระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Acquisition module) และจัดทำสารระสังเขป เพื่อส่งเสริมการอ่าน

2. งานวิเคราะห์และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านเทคนิคห้องสมุด โดยมีหน้าที่ดำเนินการวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ นำข้อมูลบรรณานุกรมเข้าระบบงานวิเคราะห์และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (Catalogue module) จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้พร้อมบริการ และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

3. งานบริการสารสนเทศ รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านบริการของห้องสมุด โดยมีหน้าที่ดำเนินการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการการสารสนเทศจากฐานข้อมูลและอินเทอร์เน็ต บริการการอ่านและค้นคว้า บริการช่วยการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลและอินเทอร์เน็ต บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ต รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน

การดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด มีการดำเนินงานจัดหารวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศทั้งรูปแบบสิ่งพิมพ์ และสิ่งไม่ตีพิมพ์ ด้วยวิธีการ จัดซื้อ การขอรับบริจาค การขอรับบริจาค/แลกเปลี่ยน การขอทำสำเนา และผลิตเอง เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาสอดคล้องความต้องการ มีคุณค่าทางวิชาการและมีประโยชน์ทันสมัย มีประสิทธิภาพในการนำไปใช้ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย สรุปลง ให้ความเห็น และข้อเสนอแนะที่ถูกต้องสนับสนุนการพิจารณาและตัดสินใจดำเนินงานตามภารกิจของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการด้านต่างๆ และบุคคลในวงงานรัฐสภา รวมทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ใช้เพื่อสร้างสรรค์ความคิด พัฒนาทักษะ ความคิด ความรู้ ความสามารถให้ชำนาญและเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้า สารสนเทศทางการเมือง การปกครอง กฎหมาย และด้านอื่นๆ ของประชาชน

นโยบายและขอบเขตการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด ได้ดำเนินการโดยยึดกรอบความสอดคล้องตามอำนาจหน้าที่และภารกิจของฝ่ายนิติบัญญัติ รวมถึงอำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ พันธกิจ นโยบายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้สามารถดำเนินการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องความต้องการบุคลากรและองค์กร ดังนี้

1. พัฒนาและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทยและภาษาต่างประเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ/เอกสาร รายงานการวิจัย วารสาร/นิตยสาร หนังสืออ้างอิง ตลอดจนหนังสือพิมพ์รายวันและรายสัปดาห์ และทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งไม่ตีพิมพ์หรือสื่อทัศนวัสดุ (เทปบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพและเสียง ซีดี-รอม ดีวีดี) และฐานข้อมูล
2. พัฒนาและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาและคุณค่าทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของฝ่ายนิติบัญญัติ โดยเน้นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชา กฎหมาย การเมืองการปกครอง การศึกษา สังคม เศรษฐกิจ การต่างประเทศ และครอบคลุมเนื้อหาในสาขาการเกษตร การเงินและการคลัง การแพทย์และสาธารณสุข วิทยาศาสตร์และ

สิ่งแวดล้อม คอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประวัติศาสตร์ ศาสนาและ ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนความรู้เบื้องต้นที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับภารกิจของสมาชิกรัฐสภา และ คณะกรรมการ หรือเกี่ยวข้องในขอบเขตภารกิจอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ และสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตลอดจนสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

3. พัฒนาและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยวิธีการจัดซื้อจัดหาด้วยเงินงบประมาณ แผ่นดิน การขอรับบริจาคและการแลกเปลี่ยนจาก ทำสำเนา และการผลิตขึ้นเอง

การแบ่งงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีการแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 งาน

1. งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ โสตทัศนวัสดุ และฐานข้อมูลโดย วิธีการจัดซื้อด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน

2. งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร/ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และกฤตภาคข่าวโดยวิธีการจัดซื้อหรือบอกรับเป็นสมาชิกด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน รวมถึงการขอรับบริจาคและแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานภายนอก

3. งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ โดยวิธีการขอรับบริจาค/ แลกเปลี่ยนกับหน่วยงานภายในและภายนอก การทำสำเนาทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งบริการ สารสนเทศหรือห้องสมุด

บุคลากรงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย

บรรณารักษ์ จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

- งานจัดซื้อหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ 2 คน
- งานขอรับบริจาคและแลกเปลี่ยน 1 คน
- งานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องหรือวารสารและหนังสือพิมพ์ 3 คน

เจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 1 คน

พนักงานราชการ จำนวน 1 คน

เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล จำนวน 1 คน (ปฏิบัติงานด้านอื่นด้วย)

งบประมาณและผลการดำเนินงาน

การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เป็นการใช้งบประมาณรวมของ สำนักงานฯ ส่วนค่าใช้จ่ายดำเนินงาน รายการค่าวัสดุหนังสือ วารสาร และตำรา ซึ่งใช้ร่วมกับสำนัก ต่างๆ โดยมีงบประมาณและผลการดำเนินงานในระหว่างปีงบประมาณ 2550-2553 ดังนี้

ปีงบประมาณ	งบประมาณ (ล้านบาท)	ใช้งบประมาณ (ล้านบาท)	จำนวนทรัพยากรฯ (เล่ม)
2550	2,574,000	1,382,633.52	3,203
2551	2,470,000	890,300.50	2,339
2552	3,000,000	1,453,958.89	2,019
2553	2,000,000	835,660.25	1,749

ตารางที่ 1 งบประมาณและผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2550-2553

กระบวนการและวิธีการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ภาพรวมกระบวนการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุดในปัจจุบัน มีดังนี้

1. บรรณารักษ์ติดตามรวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น ตัวแทนหรือแหล่งจำหน่าย วารสาร หนังสือพิมพ์ ผู้รับบริการแนะนำในสมุดแนะนำทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด เว็บไซต์ตัวแทนจำหน่าย/สำนักพิมพ์ และตรวจสอบรายชื่อการสั่งซื้อในฐานข้อมูล
2. ติดต่อประสานงานทางจดหมาย โทรศัพท์ และโทรสารกับตัวแทนจำหน่าย/แหล่งจำหน่าย หรือหน่วยงานแหล่งผลิต เพื่อดำเนินการจัดซื้อจัดหา หรือเพื่อดำเนินการขอรับบริจาค แลกเปลี่ยน และทำสำเนาทรัพยากรสารสนเทศ
3. คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ โดยบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ออกไปคัดเลือกที่ตัวแทน/แหล่งจำหน่าย หรือตัวแทน/แหล่งจำหน่ายนำทรัพยากรสารสนเทศมาเสนอหรือส่งให้ห้องสมุดคัดเลือก
4. ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ในฐานข้อมูล
5. พิจารณาและคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดโดยบรรณารักษ์
6. เสนอขออนุมัติจัดซื้อจากผู้บริหารตามสายการบังคับบัญชา และส่งเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วให้สำนักการคลังและงบประมาณ ดำเนินการตามระเบียบการเบิกจ่ายต่อไป
7. รับใบส่งของและทรัพยากรสารสนเทศตามรายการและจำนวนที่สั่งซื้อ หรือตามจำนวนที่ขอรับบริจาค/แลกเปลี่ยน
8. รับการตอบรับ และตอบขอบคุณหน่วยงานที่ให้บริจาค/แลกเปลี่ยน
9. ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่สั่งซื้อหรือรับบริจาค

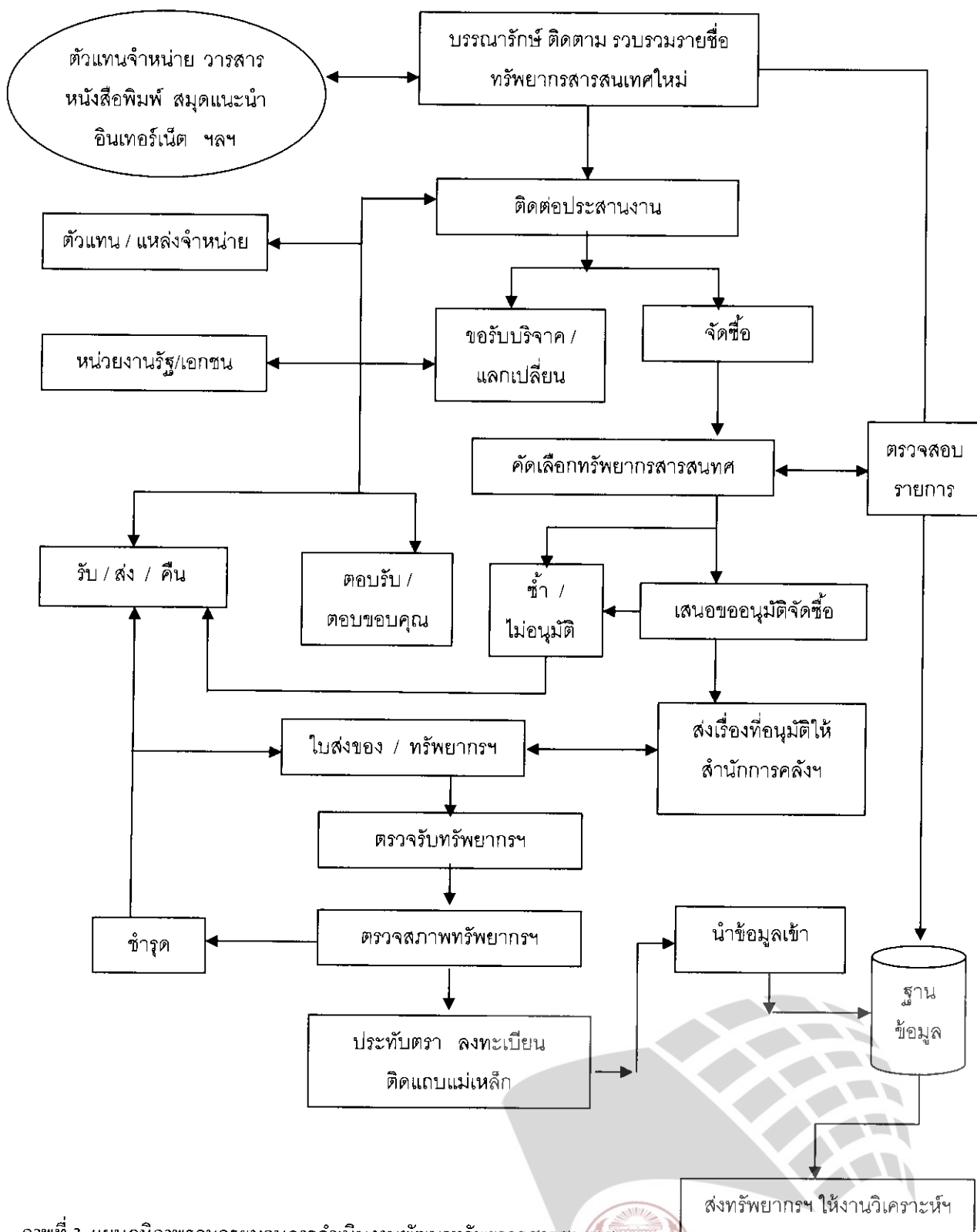
10. ตรวจสอบภาพทรัพยากรสารสนเทศ
11. ประทับตรา ลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ พร้อมติดแถบสัญญาณแม่เหล็ก
ป้องกันการสูญหาย
12. นำข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศที่สั่งซื้อ หรือที่ได้มาโดยการขอรับบริจาค
และแลกเปลี่ยนเข้าระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Acquisition module)
13. ส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ให้งานวิเคราะห์และจัดการ
ทรัพยากรสารสนเทศ ดำเนินการต่อไป



Legislative Institutional Repository of Thailand

“เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสาร วรรณคดี
จัดทำเพื่อการศึกษา และเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น”

แผนภูมิภาพรวมกระบวนการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ



ภาพที่ 3 แผนภูมิภาพรวมกระบวนการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ



กระบวนการและขั้นตอนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ โดยการใช้เงินงบประมาณแผ่นดิน เป็นงานที่มีความสำคัญและมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการห้องสมุดในภาพรวม เนื่องจากเป็นกระบวนการคัดเลือก ประเมินคุณค่าหรือกลั่นกรองคุณค่าทางเนื้อหาวิชาการของทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากและหลากหลายทั้งเนื้อหาวิชาและแหล่งผลิตที่มีการจำหน่ายในตลาด เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องความต้องการของผู้รับบริการ วิสัยทัศน์ รวมถึงวัตถุประสงค์องค์กร ก่อนที่จะนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์และจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการดำเนินงานทางวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และนำออกสู่กระบวนการปลายทาง คือ งานบริการสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ครอบคลุมในเรื่องที่ต้องการ และมีความพึงพอใจ ในปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุดประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ดังนี้

1. กระบวนการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ
2. กระบวนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
3. กระบวนการนำเข้าข้อมูลการซื้อทรัพยากรสารสนเทศในระบบงานพัฒนา

ทรัพยากรสารสนเทศ (Acquisition module)

4. กระบวนการลงทะเบียนและประทับตราทรัพยากรสารสนเทศ

กระบวนการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ มีขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้

1. บรรณารักษ์รวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้รับบริการแนะนำในห้องสมุดแนะนำหนังสือ และแบบฟอร์ม รวมถึงรายชื่อที่บรรณารักษ์ คิดตาม รวบรวมจากสื่อที่แนะนำหนังสือน่าสนใจ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นโฆษณา ตลอดจนอินเทอร์เน็ต

2. ไปคัดเลือกที่แหล่งจำหน่าย หรือติดต่อทางโทรศัพท์พร้อมแจ้งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศให้แหล่งจำหน่าย/สำนักพิมพ์จัดส่งทรัพยากรสารสนเทศให้เพื่อคัดเลือก

3. รับใบเสนอเพื่อคัดเลือก พร้อมตรวจสอบรายการกับทรัพยากรสารสนเทศที่จัดส่งเพื่อคัดเลือก

4. คัดเลือกและประเมินคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศที่แหล่งจำหน่าย/สำนักพิมพ์เสนอให้คัดเลือก

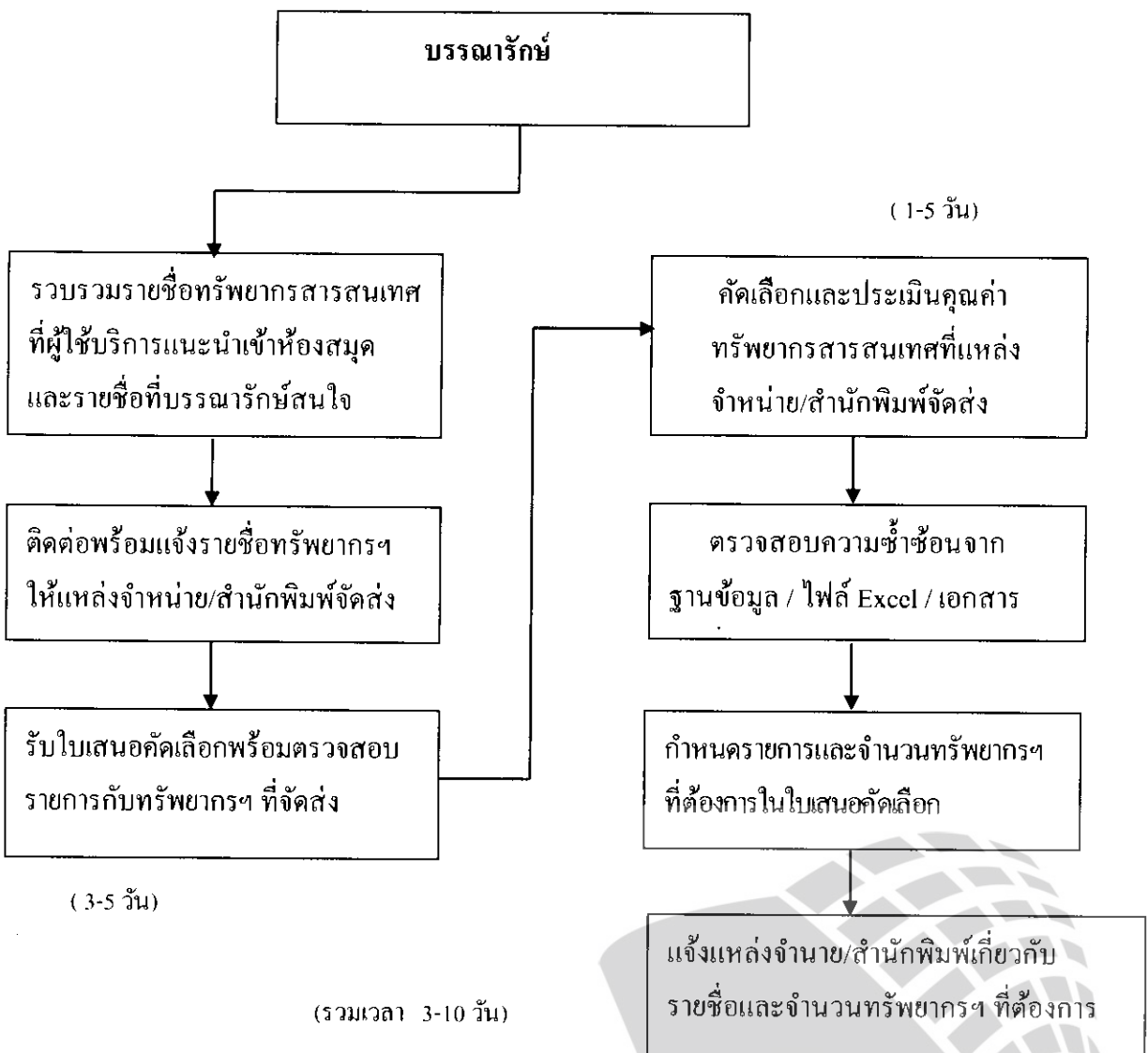
5. ตรวจสอบความซ้ำซ้อนรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่คัดเลือกจาก ฐานข้อมูลในระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

ออนไลน์ (OPAC) และตรวจสอบรายชื่อจากไฟล์รายการทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างการดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อในโปรแกรม Excel ตลอดจนเอกสารใบเสนอราคาย้อนหลัง ในกรณีสงสัยอาจซ้ำซ้อน

6. กำหนดรายการและจำนวนทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการที่ต้องการจัดซื้อในใบเสนอเพื่อคัดเลือก

7. แจ้งแหล่งจำหน่าย/สำนักพิมพ์ทางโทรศัพท์เกี่ยวกับรายชื่อและจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการให้

แผนภูมิกระบวนการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

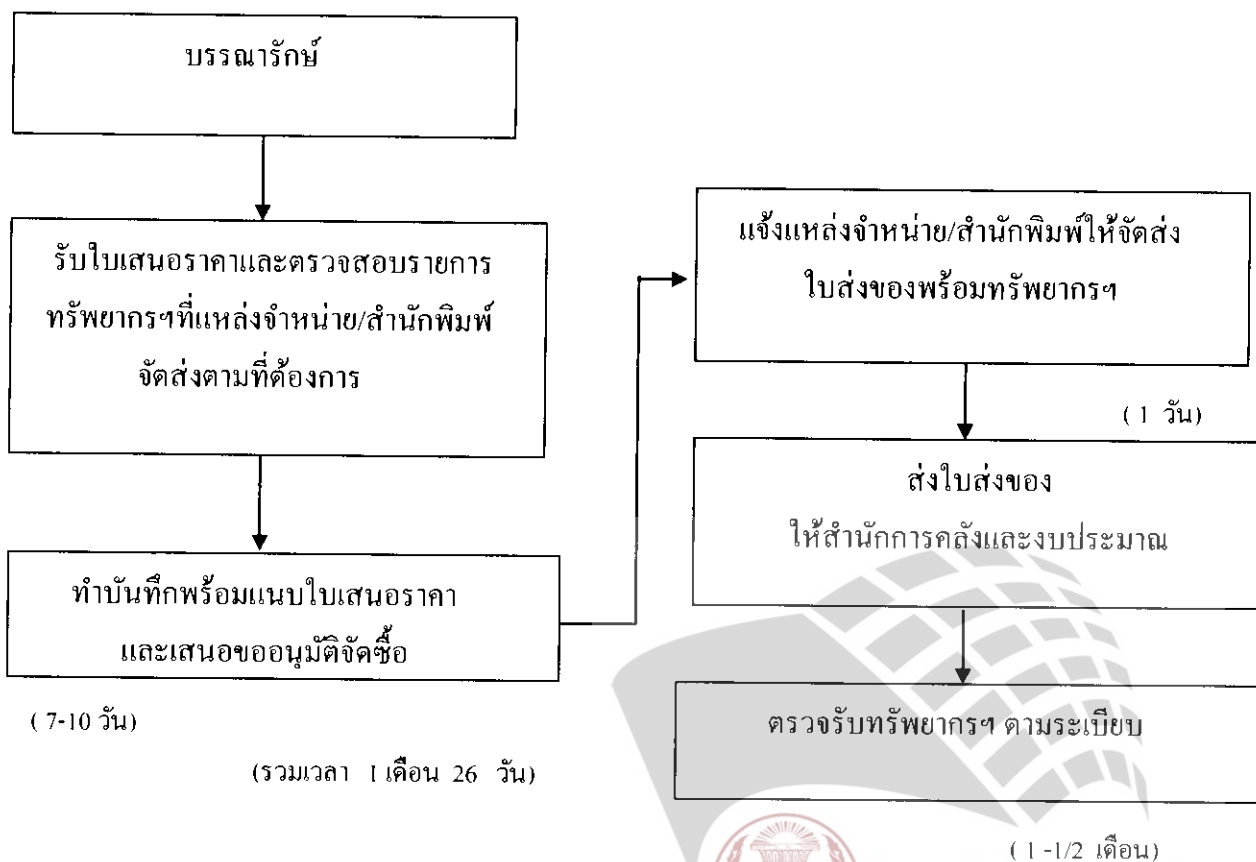


ภาพที่ 4 แผนภูมิกระบวนการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

กระบวนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มีขั้นตอนดังนี้

1. บรรณารักษ์ รับผิดชอบต่อราคาและตรวจสอบความถูกต้องทางเอกสารและรายการทรัพยากรสารสนเทศที่แหล่งจำหน่าย/สำนักพิมพ์จัดส่งตามที่แจ้ง
2. จัดทำบันทึกอนุมัติจัดซื้อพร้อมแนบใบเสนอราคา และเสนอขออนุมัติจัดซื้อตามลำดับสายการบังคับบัญชา
3. แจ้งแหล่งจำหน่าย/สำนักพิมพ์ให้จัดส่งทรัพยากรสารสนเทศพร้อมใบส่งของเมื่อได้รับการอนุมัติให้จัดซื้อ
4. ส่งใบส่งของให้สำนักการคลังและงบประมาณ เพื่อดำเนินการเบิกจ่ายตามระเบียบราชการ
5. ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศตามระเบียบฯ ว่าด้วยพัสดุ

แผนภูมิกระบวนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ



ภาพที่ 5 แผนภูมิกระบวนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

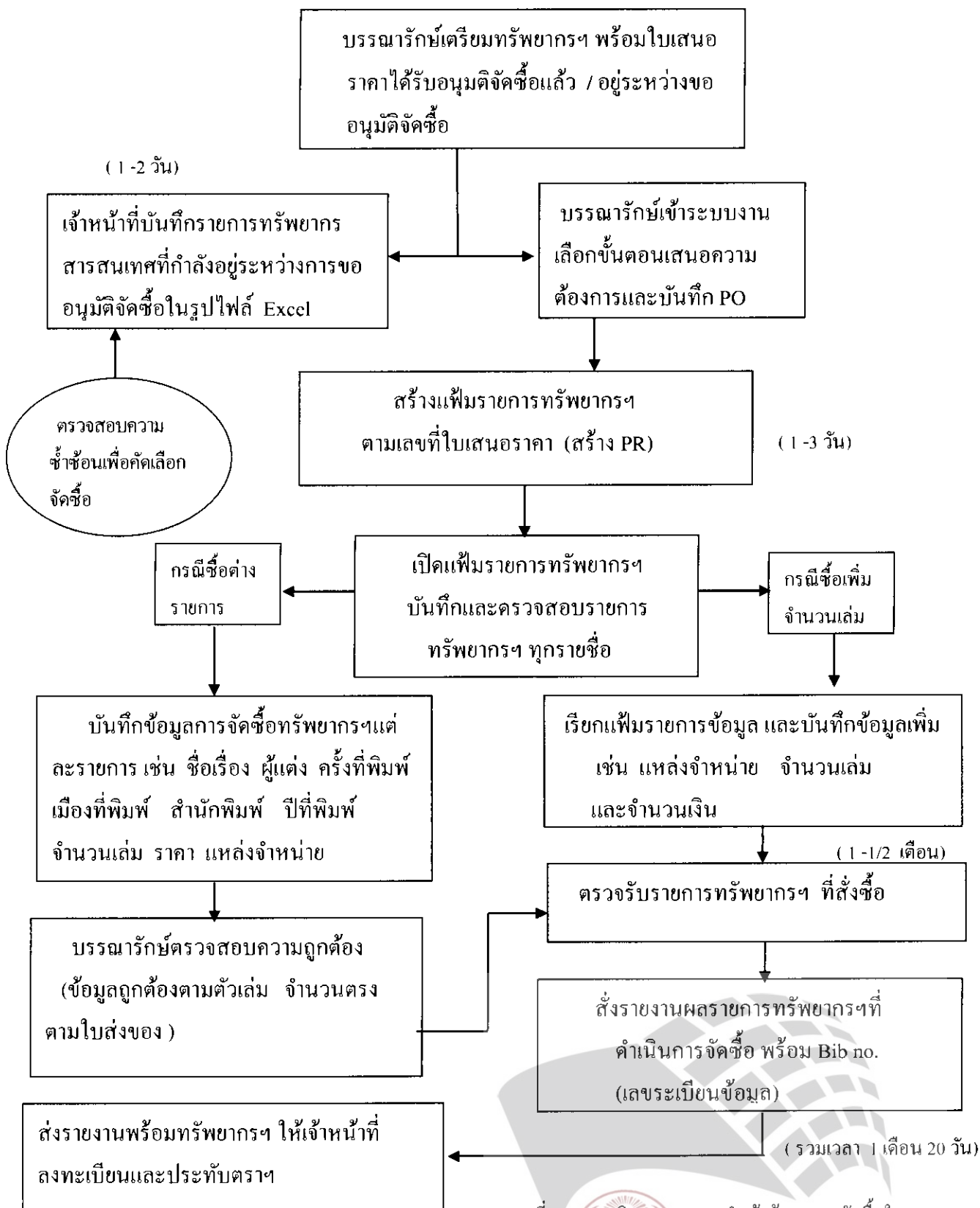
กระบวนการนำเข้าข้อมูลการจัดซื้อในระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

(Acquisition module) มีขั้นตอนดังนี้

1. บรรณารักษ์เตรียมทรัพยากรสารสนเทศพร้อมใบเสนอราคาที่ได้รับอนุมัติจัดซื้อแล้ว หรืออยู่ระหว่างการขออนุมัติจัดซื้อ
2. กรณีอยู่ระหว่างการขออนุมัติจัดซื้อ ส่งใบเสนอราคาและทรัพยากรสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่บันทึกชื่อเรื่อง ปีพ.ศ. ลงในไฟล์โปรแกรม Excel
3. บรรณารักษ์เข้าระบบงาน เลือกขั้นตอนเสนอความต้องการและบันทึก PO
4. สร้างแฟ้มรายการทรัพยากรสารสนเทศตามเลขที่ใบเสนอราคา (สร้าง PR)
5. เปิดแฟ้มรายการทรัพยากรสารสนเทศ บันทึกรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อตรวจสอบการเข้าซื้อรายการทรัพยากรสารสนเทศทุกรายชื่อในระบบงานอีกครั้ง
6. กรณีซื้อต่างรายการ บันทึกข้อมูลการจัดซื้อทรัพยากรฯแต่ละรายการ เช่น ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ครั้งที่พิมพ์ เมืองที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ จำนวนเล่ม ราคา แหล่งจำหน่าย ลงในระบบงาน
7. บรรณารักษ์ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลรายการบรรณานุกรมและข้อมูลการจัดซื้อทุกรายการตามตัวเล่ม และจำนวนตรงตามใบส่งของ
8. กรณีเป็นรายการที่จัดซื้อเพิ่ม เรียกแฟ้มรายการข้อมูล และบันทึกข้อมูลเพิ่ม เช่น แหล่งจำหน่าย จำนวนเล่ม และจำนวนเงิน เพื่อเพิ่มข้อมูลการจัดซื้อลงในระบบเดิม
9. ตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศที่สั่งซื้อในระบบงาน เมื่อคณะกรรมการฯมีการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศถูกต้องตามระเบียบฯ แล้ว เพื่อตัดยอดงบประมาณที่ใช้ และเป็นการส่งข้อมูลไปยังระบบงานวิเคราะห์และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (Catalogue module)
10. ส่งรายงานผลรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ดำเนินการจัดซื้อ พร้อม Bib no. (เลขทะเบียนข้อมูล)
11. ส่งรายงานพร้อมทรัพยากรสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงทะเบียนและประทับตราห้องสมุด



แผนภูมิกระบวนการนำเข้าข้อมูลการจัดซื้อ ในระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Acquisition module)



ภาพที่ 6 แผนภูมิกระบวนการนำเข้าข้อมูลการจัดซื้อใน
ระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

กระบวนการลงทะเบียนและประทับตราทรัพยากรสารสนเทศ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบสภาพทรัพยากรสารสนเทศทุกเล่ม
2. กรณีชำรุด แจ้งให้แหล่งจำหน่าย/สำนักพิมพ์เปลี่ยนให้ใหม่
3. ตรวจสอบ Bib. no. จากเอกสารรายงานรายการทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อ
4. เขียน Bib. no. ที่หน้าปกใน
5. ลงทะเบียน โดยข้อมูลบรรณานุกรมและข้อมูลการจัดซื้อในสมุดทะเบียน

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เช่น เลขทะเบียน แหล่งจำหน่าย/ตัวแทน ชื่อเรื่อง พิมพ์ครั้งที่ ปีที่พิมพ์ และราคา

6. ประทับตราห้องสมุดที่สัน 3 ด้าน หน้าปกใน และหน้าลับเฉพาะ
7. ประทับตราลงทะเบียน เขียนเลขทะเบียน ฉบับที่ วันที่ เดือน ปีพ.ศ.

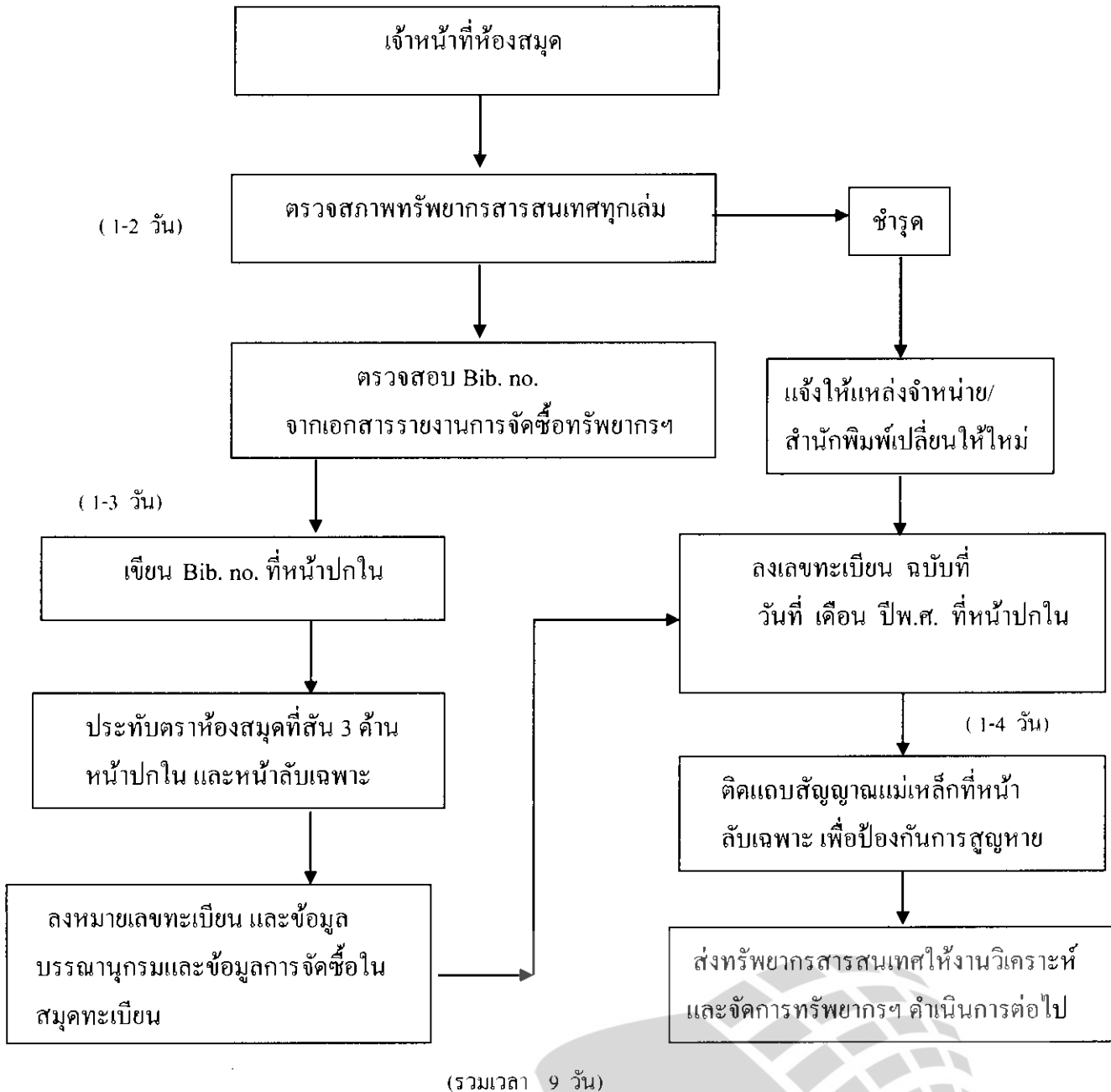
ที่ลงทะเบียน

8. ติดแถบสัญญาณแม่เหล็กที่หน้าลับเฉพาะ เพื่อป้องกันการสูญหาย
9. ส่งทรัพยากรสารสนเทศให้งานวิเคราะห์ และจัดการทรัพยากรฯ ดำเนินการ

ต่อไป



แผนภูมิกระบวนการลงทะเบียนและประทับตราทรัพยากรสารสนเทศ



ภาพที่ 7 แผนภูมิกระบวนการลงทะเบียนและประทับตราทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาสถานภาพ และกระบวนการขั้นตอนปฏิบัติงาน ตลอดจนการสังเกต การสอบถามบุคลากร และประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ พบ ปัญหาอุปสรรคและสาเหตุที่ทำให้การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการไม่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

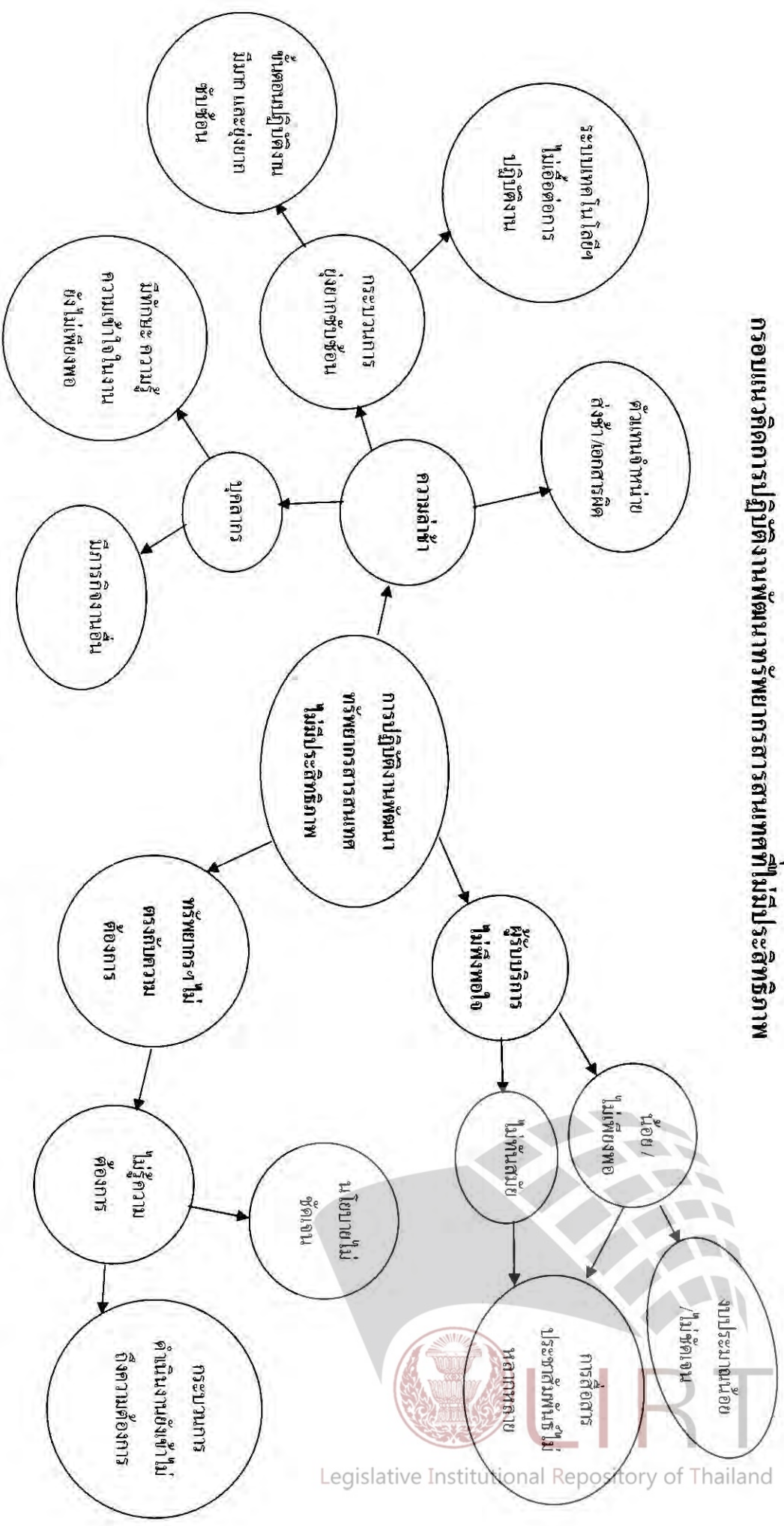
1. ปัญหาด้านความล่าช้า จากขั้นตอนการปฏิบัติงานมีมากและยุ่งยากซับซ้อน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดหรือระบบห้องสมุดอัตโนมัติไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และบุคลากรมีทักษะความรู้ความเข้าใจในงานยังไม่เพียงพอ ตลอดจนตัวแทนจำหน่าย/สำนักพิมพ์จัดส่งทรัพยากรสารสนเทศช้าหรือเอกสารมีความผิดพลาด

2. ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ จากกระบวนการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศยังไม่สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ กอปรกับนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไม่ชัดเจน

3. ปัญหาด้านผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จากช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไม่หลากหลาย ร่วมกับงบประมาณน้อยและไม่มีการจัดสรรอย่างชัดเจน



กรอบแนวคิดการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 8 กรอบแนวคิดการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีประสิทธิภาพ

มัลลิกบุตร "การพัฒนาเนตวิสาหกิจระดับสูง" รุ่นที่ 5
ระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม - 28 กันยายน 2553

"เนื้อหา เนื้อหาและรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารของงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น"

บทที่ 4

ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการศึกษา คู่มือการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ปฏิบัติงานจริงของบุคลากรงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด พบมี สภาพปัญหาอุปสรรค สาเหตุที่ทำให้การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพ และแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

ปัญหาอุปสรรค และสาเหตุการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพ พบว่า มีประเด็นปัญหาหลักๆ ดังนี้

1. ปัญหาด้านความล่าช้า โดยมีผลมาจากสาเหตุ

1.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีมากและยุ่งยากซับซ้อน

การปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศนั้น มีความเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย หลายหน่วยงาน เช่น ฝ่ายบริหาร หน่วยงานการคลังและงบประมาณ รวมถึงมีกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานทั้งด้วยระบบมือและระบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีความเชื่อมโยงในการดำเนินงานต่อกับงานวิเคราะห์และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนเกี่ยวข้องกับงานบริการสารสนเทศด้านข้อมูล ทั้งนี้ พบว่า ปัญหาความล่าช้ามาจากกระบวนการดำเนินงาน โดยระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Acquisition module) ในขั้นตอนการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งใช้เวลามากประมาณ 1 เดือน บางครั้งใช้เวลาถึง 1 ½ เดือน จึงจะสามารถดำเนินการในขั้นตอนนี้แล้วเสร็จ เนื่องจากต้องรอการดำเนินการของสำนักการคลังและงบประมาณในการตรวจรับพัสดุตามระเบียบราชการให้เรียบร้อยก่อน

เป็นผลกระทบให้ไม่สามารถดำเนินงานในขั้นตอนอื่นๆ ทางเทคนิคของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศต่อไปได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อเนื่องถึงการดำเนินงานวิเคราะห์และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และงานบริการสารสนเทศมีความล่าช้าตามด้วย ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ได้ในเวลาที่ต้องการ หรือไม่ทันความต้องการของผู้รับบริการ คุณค่าของข้อมูลสารสนเทศลดน้อยลง เนื่องจากไม่ได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าในเวลาอันเหมาะสม ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ อีกทั้งเกิดทัศนคติไม่ดีต่อการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดโดยรวม เนื่องจากกระบวนการขั้นตอนที่ยืดเยื้อ ใช้เวลามากในบางขั้นตอน

1.2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดหรือระบบห้องสมุดอัตโนมัติไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

หลักการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มาช่วยการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศซ้ำซ้อน แต่พบว่า การปฏิบัติงานในระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศปัจจุบัน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ด้วยข้อจำกัดหลายประการอย่างเช่น

- จุดการเข้าถึงรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Access point) เพื่อการตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดนั้น มีเพียงจุดเดียว คือ จากชื่อเรื่อง ไม่สามารถสืบค้นจากรายการอื่นๆ ได้อย่างเช่น ผู้แต่ง ISBN ทำให้ผลลัพธ์การสืบค้นที่ได้ไม่เฉพาะเจาะจง ต้องใช้เวลาตรวจสอบผลลัพธ์จำนวนมากทีละรายการ และอาจเกิดความผิดพลาด อีกทั้งหากเป็นรายการเดียวกัน ต้องคลิกดูเพื่อตรวจสอบรายละเอียดอื่นๆ ของทรัพยากรสารสนเทศนั้นว่าซ้ำหรือไม่

- การเพิ่มรายการหลัก (Authority file) ของทรัพยากรสารสนเทศในระบบงาน เช่น ผู้แต่ง สำนักพิมพ์ เมืองที่พิมพ์ ประเทศ เป็นต้น โดยต้องทำการสืบค้นข้อมูลรายการหลักเหล่านั้นทุกครั้งในขณะนำเข้าข้อมูลที่หน้าบันทึกงาน (Worksheet) จึงจะนำข้อมูลนั้นเพิ่มใส่ในรายการดังกล่าวได้ และหากไม่มีในระบบงาน ต้องออกจากหน้าบันทึกข้อมูลเพื่อเข้าไปสืบค้นและเพิ่มรายการในแต่ละเพิ่มข้อมูลหลักก่อน แล้วเข้าไปสืบค้นและเพิ่มรายการนั้นอีกครั้งที่หน้าบันทึกงาน โดยระบบไม่สามารถแสดงผลเป็นหน้าต่างย่อย (Pop-up menu) หรือแจ้งเตือน ในขณะที่บันทึกข้อมูลที่หน้าบันทึกงานได้ เป็นผลให้การนำเข้าข้อมูลในระบบงานมีความล่าช้า

- ระบบการสืบค้นที่ไม่เสถียร ทำให้บางครั้งการสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศไม่พบในระบบ เพื่อตรวจสอบความซ้ำซ้อนในกระบวนการพิจารณาคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ต้องอาศัยการสืบค้นจากหลายครั้งและหลายช่องทาง หรือร่วมกับการตรวจสอบจากหลายแหล่ง ทำให้ต้องใช้เวลามากในขั้นตอนนี้ และเกิดความผิดพลาด นอกจากนั้นยังทำให้เกิดความผิดพลาดในการสร้างระเบียบ (Bibliography number-Bib. no.) ซ้ำซ้อนในกระบวนการนำข้อมูลเข้าระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขในระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศได้ และต้องใช้เวลามากเพื่อให้หน่วยงานดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติแก้ไขข้อมูลและระเบียบในระบบ เป็นผลให้การจัดการข้อมูลในระบบงานวิเคราะห์และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (Catalogue module) ล่าช้าตาม และระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดไม่เป็นเอกภาพ หากตรวจสอบไม่พบการซ้ำซ้อนทางระเบียบ สร้างความสับสนให้ผู้ใช้บริการได้



- ระบบขัดข้องบ่อย เป็นผลทำให้การบันทึกหรือนำเข้าข้อมูลในระบบงานไม่ต่อเนื่อง และทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า

1.3 บุคลากรมีความความรู้ความเข้าใจในงานยังไม่เพียงพอ

การปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศแต่ละขั้นตอนต้องใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ รวมถึงความถูกต้องตามหลักมาตรฐานการดำเนินงานด้านต่างๆ ของห้องสมุด และต้องอาศัยความระมัดระวัง ความละเอียดรอบคอบในการจัดการทุกขั้นตอนทั้งด้านข้อมูล การเงิน และเอกสาร ตลอดจนการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งในปัจจุบันต้องอาศัยเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ช่วยในกระบวนการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อนขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นการที่บุคลากรซึ่งไม่มีความรู้หรือไม่ได้มีการศึกษาในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์โดยตรง จะมีผลให้การปฏิบัติงานทางเทคนิคที่ต้องอาศัยความรู้พื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์ฯ ในบางขั้นตอนล่าช้า และเกิดความผิดพลาดได้ เนื่องจากความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของงานและหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ และทำให้การพัฒนาและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันความต้องการของผู้รับบริการที่จะนำไปใช้ประโยชน์ และอาจส่งผลกระทบต่อให้การปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยเทคนิค ความรู้ทางวิชาการที่ลึกซึ้งในบางขั้นตอน เช่น การสกัดความรู้หรือสรุปเนื้อหาสาระของทรัพยากรสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ สื่อสารและปฏิสัมพันธ์ หรือศึกษาพัฒนางาน โดยบรรณารักษ์มีความล่าช้า อาจไม่แล้วเสร็จในเวลาอันเหมาะสม

2. ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ โดยมีผลมาจากสาเหตุ

2.1 กระบวนการดำเนินงานยังไม่ถึงความต้องการของผู้รับบริการ

เนื่องจากลักษณะความต้องการสารสนเทศของผู้รับบริการมีหลากหลายระดับ แตกต่างกันตามแต่ละบุคคล และสถานการณ์การนำไปใช้ประโยชน์ อีกทั้งปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ความต้องการสารสนเทศเปลี่ยนไปตามปัจจัยเกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างมีระบบให้ครบถ้วนทุกกระบวนการ ถูกต้องตามหลักการดำเนินงานในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงหรือทราบความต้องการทรัพยากรสารสนเทศอย่างแท้จริง และสามารถวางแผนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการ และผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า

จากการศึกษากระบวนการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด พบว่า ไม่มีการดำเนินงานหรือกิจกรรมในกระบวนการที่เข้าถึงความต้องการอย่างชัดเจน และเป็นระบบ แต่จะเป็นไปในลักษณะเชิงการสื่อสารความต้องการ โดยตรง เช่น เสนอแนะ

ทรัพยากรสารสนเทศในสมุดแนะนำ โทรศัพท์แนะนำกับบุคลากรหรือด้วยตนเอง เป็นต้น ซึ่งทำให้ทราบความต้องการในระดับรายบุคคลเป็นครั้งคราว เข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการล่าช้า และยังไม่สามารถเข้าถึงความต้องการได้อย่างกว้างขวางและเชิงลึกเพียงพอที่จะนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องความต้องการของผู้รับบริการโดยรวม อีกทั้งยังไม่เป็นข้อมูลที่จะใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่มีทิศทางสอดคล้องความต้องการ และมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในนำไปใช้ในเชิงการปฏิบัติ

2.2 นโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไม่ชัดเจน

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่มีนโยบายอย่างชัดเจน จะเป็นเข็มทิศให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถพัฒนาและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมภายในวงเงินงบประมาณที่มีอยู่ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้ตามแผน

แต่่นโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดยังมีลักษณะที่กว้าง เนื่องจากเป็นการปฏิบัติงานโดยยึดตามกรอบแผนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศด้านห้องสมุดของสำนักวิชาการ ซึ่งมีการกำหนดไว้อย่างกว้างๆ ร่วมกับการใช้วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ ภารกิจ พันธกิจ และนโยบายขององค์กรเป็นกรอบแนวทางการพัฒนาและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ขาดความชัดเจนและความมั่นใจการตัดสินใจเลือกทรัพยากรสารสนเทศ ขาดต่อการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ทันความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนอาจเกิดความขัดแย้งในมุมมองที่ต่างกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เกี่ยวกับการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด เนื่องจากยังไม่มีกำหนดนโยบายไว้เป็นการเฉพาะและชัดเจน รองรับการใช้งานอย่างเป็นระบบ

3. ปัญหาด้านผู้รับบริการไม่พึงพอใจ โดยมีผลมาจากสาเหตุ

3.1 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ยังไม่หลากหลาย

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์สื่อสารกับหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้หลากหลาย เพื่อเป็นสื่อกลางที่เปิดกว้างให้ผู้รับบริการมีช่องทางเสนอความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ เสนอแนะและแสดงความคิดเห็น ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบความเคลื่อนไหวทรัพยากรสารสนเทศใหม่ของห้องสมุด ตลอดจนข้อมูลพื้นฐานและระเบียบการใช้บริการ นอกจากนั้นบรรณารักษ์สามารถติดตามวิทยาการความรู้และความเคลื่อนไหวทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ติดต่อประสานงานกับตัวแทน/แหล่งจำหน่ายได้รวดเร็ว ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุด ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จำเป็นและทำให้การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีความรวดเร็ว

สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ ทันสมัย เพียงพอ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

แต่การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ใช้ในปัจจุบันยังไม่หลากหลาย และทันสมัยเพียงพอที่จะเข้าถึงผู้รับบริการในยุคปัจจุบันได้กว้างไกล โดยเป็นการใช้เครื่องมือและวิธีการสื่อสารพื้นฐาน เช่น การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองหรือโทรศัพท์โดยตรงกับบุคลากรแนะนำในสมุด แบบฟอร์ม และห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น สารระสังเขป หนังสือใหม่ สารระสังเขปบทความวารสาร และเผยแพร่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ ห้องสมุดพร้อมๆ กับการเผยแพร่ในรูปแบบเอกสาร ซึ่งต้องผ่านกระบวนการจัดทำหลายขั้นตอน และใช้เวลามาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศใหม่ของผู้รับบริการห้องสมุด การเสนอแนะความต้องการ เป็นต้น

เป็นผลให้การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรห้องสมุดกับผู้รับบริการเกิดช่องว่าง ไม่สามารถสื่อสารโต้ตอบได้ทันที ส่งผลให้ไม่ทราบความต้องการ และผู้รับบริการไม่ทราบหรือเข้าไม่ถึงทรัพยากรสารสนเทศใหม่ของห้องสมุด และการเสนอแนะความต้องการเป็นไปอย่างยุ่งยากและไม่สะดวก เนื่องจากผู้รับบริการกระจายอยู่ตามสถานที่ทำการของสำนักงานฯ หลายแห่ง มีส่วนทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกและเข้าใจว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่น้อย ไม่เพียงพอ (ส่วนหนึ่งมาจากงบประมาณไม่เพียงพอ) ไม่มีเรื่องที่ต้องการ ไม่ทราบวัตถุประสงค์ ภารกิจ และการให้บริการของห้องสมุด ซึ่งอาจนำไปสู่การไม่ได้รับความร่วมมือในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

จากการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค สาเหตุที่มีผลให้การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษา จึงมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็ว ควรดำเนินการ ดังนี้

1.1 ปรับกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ให้ยุ่งยากซับซ้อน

มีการปรับปรุงขั้นตอนในส่วนของการปฏิบัติงานด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้เร็วขึ้น โดยควรดำเนินการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศในระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Acquisition module) ทันที หลังจากได้รับการอนุมัติการจัดซื้อจากผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว เนื่องจากขั้นตอนการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศให้ถูกต้องตามระเบียบราชการว่าด้วยพัสดุ เป็นขั้นตอนการดำเนินงานในความรับผิดชอบของสำนักการคลังและงบประมาณ



ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว สามารถดำเนินงานในขั้นตอนอื่นได้ต่อเนื่อง และรวดเร็วกว่าเดิมประมาณ 1 เดือนหรือประมาณ 1 ½ เดือน โดยไม่หยุดชะงักอยู่กับเวลาของขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและไม่เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลคือเนื่องให้กระบวนการดำเนินงานในระบบงานอื่นๆ ของห้องสมุดมีความรวดเร็วตามด้วย ผู้รับบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาใหม่ได้รวดเร็ว และเกิดการนำไปใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงานและการสนับสนุนประกอบการพิจารณา อภิปราย และตัดสินใจมีมติใดๆ ในที่ประชุมสภารัฐสภา ที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รอบคอบ ถูกต้อง เป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชนภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกบริบทของโลกยุคโลกาภิวัตน์

2.2 ติดตาม ตรวจสอบปัญหาการใช้ และปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดหรือระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

แนวคิดและความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการห้องสมุดนั้น เพื่อช่วยลดภาระการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนและทำซ้ำๆ ลง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นทรัพยากรหรือเครื่องมือช่วยให้การปฏิบัติงานในกระบวนการต่างๆ มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว สามารถตรวจสอบความซ้ำซ้อนของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดจากระบบได้อย่างแม่นยำ มีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้บริการมีความ รวดเร็ว และผู้รับบริการเข้าถึงสารสนเทศและทราบสถานะทรัพยากรสารสนเทศใหม่ได้ทันที ตลอดจนการติดต่อสื่อสาร การเสนอแนะความต้องการและแสดงความคิดเห็นระหว่างผู้รับบริการกับบุคลากรห้องสมุดผ่านระบบเป็นไปได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว

ดังนั้น หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการจัดหาพัฒนาและดูแลระบบ ควรมีการศึกษา ติดตาม สืบตรวจสอบปัญหาการใช้จากผู้ใช้ระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และระบบงานอื่นๆ เพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรคการใช้ระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงระบบมิให้เกิดผลกระทบหรือเอื้อต่อการปฏิบัติงานทั้งทางเทคนิคและการบริการในปัจจุบัน นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ระบบทุกส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมพิจารณาและรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะความต้องการระบบงาน เพื่อเป็นแนวทางประกอบการพิจารณาในการดำเนินการ โครงการจัดหาและพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดหรือระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่จะมีการปรับเปลี่ยนหรือนำมาใช้ในอนาคตให้เกิดประสิทธิภาพและมีความคุ้มค่า เนื่องจากเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานทุกระบบงานของห้องสมุด หากระบบไม่มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานและการบริการไม่มีประสิทธิภาพเช่นกัน



และเพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ควรต้องมีความละเอียด รอบคอบ ระมัดระวังในการตัดสินใจเลือกทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้น โดยมีการสอบถามบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานวิเคราะห์และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และงานบริการสารสนเทศอีกด้วย ในกรณีรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรวจสอบไม่พบในระบบ และสงสัยว่าน่าจะมีในห้องสมุดแล้ว เพื่อความมั่นใจและป้องกันการเลือกซื้อซ้ำซ้อนอีกระดับหนึ่ง ซึ่งจะเป็นวิธีการเพิ่มการปฏิบัติงานในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 พัฒนาและเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานให้บุคลากร

บุคลากร เป็นทรัพยากรที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานให้บุคลากรที่ไม่ได้ศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ หรือการดำเนินงานห้องสมุด จะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความตระหนักในคุณค่าของงานที่ปฏิบัติ และความสำคัญของผลการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์และมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และต่อคุณภาพการให้บริการห้องสมุดโดยรวม ซึ่งเกิดจากการทำงานภายในองค์กรอย่างมีรูปแบบ มีระบบ มาตรฐาน มีผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และตรงกับความต้องการ นอกจากการทำงานด้วยใจรักบริการ (Service Mind) ซึ่งต้องมีการสื่อสารและทำงานเป็นทีม เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและเกิดความภูมิใจในงาน จึงควรมีการดำเนินการ โดยใช้แนวทาง

1) การฝึกอบรมหรือนิเทศงาน หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน ชี้แจงแนะนำแนวทางการทำงาน ตลอดจนความสำคัญของงานที่มีต่อการบริการห้องสมุดให้กับผู้ปฏิบัติงานปัจจุบันและใหม่ เพื่อให้มีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน และนำไปสู่การปฏิบัติงานในบางขั้นตอนที่มีการกำหนดเป็นหลักเกณฑ์มาตรฐานไว้แน่นอน เช่น โดยมีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับการหลักเกณฑ์ลงรายการบรรณานุกรมและข้อมูลการจัดซื้อในระบบงาน การลงทะเบียนให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล เจ้าหน้าที่ธุรการ/เจ้าพนักงานธุรการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่ศึกษาในสาขานี้โดยตรง เพื่อเป็นการเสริมสร้างและเพิ่มขีดความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จแบบเบ็ดเสร็จได้อย่างถูกต้องและชำนาญ มีการร่วมกันทำงานและสามารถทำงานแทนกันได้ เป็นทีมที่เข้มแข็ง ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความรวดเร็ว อีกทั้งจะเป็นการลดภาระการตรวจทานงานของบรรณารักษ์ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องให้การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศทั้งระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น



2) จัดทำเอกสารคู่มือ เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อใช้ในการดำเนินการควบคู่ไปกับการฝึกอบรมหรือนิเทศงานเชิงปฏิบัติ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ศึกษา ค้นคว้า เรียนรู้ ทำความเข้าใจด้วยตนเองในการปฏิบัติงานจริงให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการลงรายการต่างๆ รวมทั้งเพื่อการสอบทานความถูกต้องในการปฏิบัติงานของตนเอง และฝึกฝนจนเกิดความชำนาญโดยไม่ต้องใช้เอกสารคู่มือ และสามารถถ่ายทอดความรู้สู่เพื่อนร่วมงานในปัจจุบันและใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ

ควรเพิ่มกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้รู้และเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการห้องสมุดโดยตรง ทั้งนี้หากเนื้อหาผลิตภัณฑ์หรือทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดไม่ตรงกับความต้องการมีเนื้อหาที่ล้าสมัย และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศใหม่ของผู้รับบริการได้ไม่ทันเวลาที่ต้องการอย่างเหมาะสมแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และเป็นผลต่อเนื่องในการเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีคุณภาพ ที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นใจและกลับมาใช้ซ้ำหรือมากขึ้นได้ด้วยความพึงพอใจ ทั้งนี้ ตามหลักการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศต้องมีความเข้าใจและเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีความสอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต้องประกอบด้วย การดำเนินงานอย่างครบวงจรทั้ง 6 กระบวนการ ได้แก่ การศึกษาผู้ใช้บริการ การจัดทำนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การคัดทรัพยากรสารสนเทศออก และการประเมินทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด

เพื่อให้การปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเกิดประสิทธิภาพ สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้สอดคล้องหรือตรงความต้องการ และวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมกับงบประมาณ โดยปรับเพิ่มกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

1) การศึกษาผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลทั้งด้านการใช้และความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างรัดกุมและเป็นระบบ ซึ่งสามารถศึกษาวิเคราะห์จากสถิติการใช้หรือสถิติการยืม สถิติการอ้างอิงถึงในงานเขียนแบบสอบถามผู้ใช้บริการ เป็นต้น

2) การจัดทำนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีความชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นเข็มทิศและแนวทางการนำไปใช้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยการนำข้อมูลจากการศึกษาผู้ใช้บริการเป็นทิศทาง และควรมีการแก้ไขปรับปรุงนโยบายให้ทันสมัย ทันความ

ต้องการของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้การบริการห้องสมุดในภาพรวมมีคุณภาพดีขึ้นด้วย

3) การคัดสรรทรัพยากรสารสนเทศออก เพื่อตรวจทรัพยากรสารสนเทศและคัดสรรทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่เกี่ยวข้อง ไม่เป็นประโยชน์ และผู้รับบริการไม่มีการใช้แล้ว โดยการพิจารณาจากการยืมใช้ สภาพภายนอก ความทันสมัย เพื่อให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ รวมถึงเป็นการบริหารพื้นที่ให้รองรับการเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ทั้งนี้ควรมีการดำเนินการให้ได้รับความเห็นชอบเป็นนโยบาย

4) การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อตรวจสอบประเมินทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดนั้นตรงกับความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการ และทราบคุณภาพรวม ทั้งยังทำให้ทราบข้อบกพร่องที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปแก้ไขปรับปรุงงานให้มีคุณภาพมากขึ้น และเป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อทำการศึกษาผู้รับบริการ ปรับปรุงนโยบายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ให้สอดคล้องความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ผู้รับบริการพึงพอใจ

ควรดำเนินการเพิ่มการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย

เนื่องจากการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย และมีกระบวนการเกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีความหลากหลายระดับความต้องการ และแตกต่างกัน โดยหลักและกระบวนการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จะต้องมีการ ติดต่อสื่อสาร ติดตามความต้องการของผู้รับบริการ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ความเคลื่อนไหวของทรัพยากรสารสนเทศ และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อความเข้าใจ และสามารถพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงและทันความต้องการ ทันวิทยาการใหม่ๆ ได้อย่างเหมาะสม เพียงพอดต่อความต้องการใช้

จึงควรมีกิจกรรมส่งเสริมและสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนมีผลดีต่อการให้บริการห้องสมุดในภาพรวม ทั้งยังเป็นการป้องกันมิให้เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยการประยุกต์ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโทรคมนาคมสมัยใหม่ ในการเพิ่มความหลากหลายของเครื่องมือหรือสื่อกลางให้ทันสมัย รองรับการค้าเนินกิจกรรมติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อลดข้อจำกัดด้านความไม่สะดวก การใช้เวลาจากทั้งวิธีการและเครื่องมือติดต่อสื่อสารพื้นฐานที่ใช้ในปัจจุบัน และการมีสถานที่ทำการกระจายอยู่หลายแห่ง ซึ่งจะเป็นการเปิดช่องทางให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยสามารถเสนอความต้องการ ติดตาม

ความเคลื่อนไหวทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ กับบรรณารักษ์ได้สะดวกและรวดเร็ว ในทุกที่ทุกเวลา ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) และเครือข่ายทางสังคม (Social network) อย่างเช่น Facebook Blog เป็นต้น

อีกทั้งบรรณารักษ์ควรใช้อินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอในการติดตามความเคลื่อนไหวและค้นหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ตัวแทนจำหน่าย/สำนักพิมพ์ /ร้านหนังสือออนไลน์ เป็นต้น จากเว็บไซต์ เพื่อให้สามารถพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความทันสมัยเพียงพอและตรงความต้องการ ตลอดจนใช้ e-Mail เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับตัวแทนแหล่งจำหน่าย/สำนักพิมพ์ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น



“เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารเรื่องงานนี้
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น

มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น”

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาคำแนะนำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและสาเหตุของการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และเพื่อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการให้มีประสิทธิภาพ โดยศึกษาจากเอกสาร ร่วมกับการศึกษาจากประสบการณ์จริง

จากผลการศึกษาพบ ปัญหาอุปสรรคและสาเหตุ ที่ทำให้การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ไม่มีประสิทธิภาพ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ ดังนี้

ปัญหาอุปสรรค และสาเหตุ ได้แก่

1. ความล่าช้า ซึ่งมาจากสาเหตุ

1.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีมากและยุ่งยากซับซ้อน เนื่องจากการปฏิบัติงานในกระบวนการนำเข้าข้อมูลในระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีการใช้เวลามากในขั้นตอนการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศโดยไม่จำเป็น

1.2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดหรือระบบห้องสมุดอัตโนมัติไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น จุดการค้นคืนในหน้าบ้านที่งานมีจำกัด ไม่หลากหลาย ข้อจำกัดในการแก้ไขข้อมูลบางประการไม่สามารถทำได้ที่ระบบงาน ระบบการสืบค้นไม่เสถียร และระบบขัดข้องบ่อย

1.3 บุคลากรมีทักษะ ความรู้ความเข้าใจในงานยังไม่เพียงพอ ทำให้การปฏิบัติงานบางขั้นตอนที่อาศัยความรู้พื้นฐานทางบรรณารักษะฯ ยังดำเนินการได้แบบไม่เบ็ดเสร็จ และรวดเร็ว

2. ทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ

มีสาเหตุจากกระบวนการดำเนินงานในปัจจุบันยังเข้าไม่ถึงความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้รับบริการ ซึ่งดำเนินการยังไม่ครบทุกกระบวนการตามหลักกระบวนการดำเนินงานและนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไม่ชัดเจน

3. ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

เนื่องจากสาเหตุการสื่อสารประชาสัมพันธ์ยังไม่หลากหลาย เกิดช่องว่าง และข้อขัดในการติดต่อ สื่อสารทั้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ หรือการติดต่อตัวแทน เจ้าหน้าที่หรือสำนักพิมพ์ไม่สะดวก รวดเร็ว รวมถึงงบประมาณน้อยและจัดสรรไม่ชัดเจน

แนวทางการแก้ไข ได้แก่

1. ด้านความรวดเร็ว

1.1 ดำเนินการตรวจรับทรัพย์สินสารสนเทศในระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศทันที เมื่อได้รับอนุมัติการจัดซื้อจากผู้บริการเรียบร้อยแล้ว

1.2 มีการติดตาม ตรวจสอบปัญหาการปฏิบัติงานในระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งระบบงานอื่นๆ ด้วย โดยหน่วยงานผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบ

1.3 มีการสอบถามเพื่อตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศเข้าชั้นเฉพาะในกรณีสงสัยกับบรรณารักษ์งานวิเคราะห์และจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และงานบริการสารสนเทศ และใช้อินเทอร์เน็ตติดตามความเคลื่อนไหวทรัพยากรสารสนเทศ และใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ติดต่อประสานงานกับตัวแทนเจ้าหน้าที่/สำนักพิมพ์

1.4 ฝึกอบรมหรือนิเทศงาน ให้บุคลากรที่ไม่ได้ศึกษาในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ เพื่อพัฒนาและสร้างเสริมให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความเข้าใจในงานมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้เบ็ดเสร็จและรวดเร็ว

1.5 จัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถศึกษาทำความเข้าใจด้วย ตนเอง และฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ

ดำเนินการเพิ่มกระบวนการดำเนินงานให้ครบวงจร ได้แก่ การศึกษา ผู้รับบริการจัดทำนโยบายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ประเมินทรัพยากรสารสนเทศ และคัด ทรัพยากรสารสนเทศออก

3. ด้านผู้รับบริการพึงพอใจ

เพิ่มการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย โดยประยุกต์ใช้เครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โทรคมนาคมสมัยใหม่ เช่น e-Mail และ Facebook Blog เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติงาน

1.1 ควรมีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศในระบบงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ให้รวดเร็ว พัฒนาเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความเข้าใจในงานให้กับบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ คุณภาพ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

1.2 ควรปรับกระบวนการดำเนินงานให้สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการห้องสมุด โดยดำเนินการให้ครบทุกระบวนการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายทางสังคม เพื่อเปิดช่องทางการสื่อสารให้หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 สำนักงานฯ ควรส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ และจัดสรรอย่างชัดเจน เพื่อให้ห้องสมุดสามารถดำเนินการวางแผนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศได้เพียงพอกับความต้องการและเหมาะสม

2.2 สำนักงานฯ ควรมีนโยบายหรือกฎระเบียบให้หน่วยงานสังกัด จัดส่งเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ผลิตให้ห้องสมุด เพื่อให้ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศขององค์กรที่สมบูรณ์ อันจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าของบุคลากร และประชาชนผู้สนใจ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาค้นคว้าพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือและโสตทัศนวัสดุด้วยวิธีการการขอรับบริจาคและแลกเปลี่ยน เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

3.2 ควรมีการศึกษาค้นคว้าพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทั้งโดยวิธีการจัดซื้อด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน และการขอรับบริจาคหรือแลกเปลี่ยน เพื่อพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- การศึกษาผู้ใช้. จาก <http://202.183.233.73/human/member/bunpod/content/IA&C02.ppt>.
2 กันยายน 2553.
- คณะกรรมการโครงการสำรวจความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐบาลไทย สำนักงานเลขาธิการสภา
ผู้แทนราษฎร. 2549. รายงานการวิจัยเรื่องความต้องการด้านสารสนเทศของรัฐบาลไทย.
กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- จุมพจน์ วิษณุกุล. 2551. ห้องสมุดประชาชน. จาก <http://lib.kru.ac.th/ebook/1633405/pub901.html>.
14 สิงหาคม 2553.
- ฉัตรชัย ศรีเมืองกาญจนนา. 2548. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการติดตามผล
การปฏิบัติตามมติของสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2544-2547. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัชวาลย์ โกญจนาวรรณ. 2550. การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้บังคับการและผู้บริหาร. กรุงเทพฯ :
เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชัชวาล วังษ์ประเสริฐ. 2538. การจัดการสารสนเทศเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดิชิตชัย เมตตาริกานนท์. 2551. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. 2540. การเลือกและจัดหาทรัพยากรห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
ศิลปาบรรณาคาร.
- นงนารถ ชัยรัตน์. 2542. การเลือกและจัดหาทรัพยากรห้องสมุด. กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นัญพันธ์ เจริญนันทน์. 2545. TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์
เน็ทบุ๊กส์.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. 2548. การบริหารห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน และ นางเยาว์ เปรมกมลเนตร. 2551. นวัตกรรมห้องสมุดและการจัดการความรู้.
กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอซี โซลูชั่น จำกัด.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์, คุณหญิง. 2539. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : สำนักงาน
เลขาธิการคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ประเสริฐ สุขพรรณเจริญ. 2551. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด
รัฐสภา. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. 2549. **เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มนตรี รูปสุวรรณ. 2540. **รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางในการเพิ่มพูนสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎรไทย**. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาศิลปศาสตร์. 2533. **เอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8**. นนทบุรี : สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุด. 2551. **การพัฒนาศักยภาพห้องสมุดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- วงศ์สว่าง เซาว์ชุติ. 2539. **การประยุกต์ใช้ไอทีกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ : หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาณี รูปนวงศ์สานติ. 2543. **การจัดและบริหารงานห้องสมุด**. กรุงเทพฯ : ศิลปาบรรณาการ.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2551. “คุณภาพ มาตรฐาน และการเทียบเคียงสมรรถนะของการบริการสารสนเทศในห้องสมุด” ใน **การพัฒนาศักยภาพห้องสมุดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 93-101.
- สารสนเทศ. 2553. จาก <http://planet.kapook/bigger/link/view/30662>. 6 กันยายน 2553.
- สุขุม เฉลยทรัพย์. 2551. “โพลกับห้องสมุดสมัยใหม่” ใน **การพัฒนาศักยภาพห้องสมุดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 79-92.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. 2550. **จิตวิทยบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อุดลพัฒนกิจ.

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวแสงอรุณ อนุเคราะห์
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 2 เมษายน 2508
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่งปัจจุบัน	บรรณารักษ์ 8 ว. กลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร





Legislative Institutional Repository of Thailand