

การวิจัยเรื่อง

การพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ด้วยวิธีเป็นซ์มาร์คกิ้ง กับ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์



โดย

นางสาวยุพิน จันทร์เจริญสิน

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ

2548

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ISBN 974-13-3389-7

ยุพิน จันท์เจริญสิน การพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยวิธีเป็นซ่มาร์คกิ้ง กับงานบริการตอบคำถามและช่วย
ค้นคว้า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์. 105 หน้า. ISBN 974-13-3389-7

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยวิธีการเป็นซ่มาร์คกิ้ง กับ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
แห่งชาติสิงคโปร์ วิธีการเป็นซ่มาร์คกิ้ง เป็นเครื่องมือใช้สำหรับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นที่
ยอมรับของวงการธุรกิจมาก่อน และมาเป็นที่ยอมรับในวงการห้องสมุด กระบวนการเป็นการศึกษา
วิเคราะห์หาความแตกต่าง จุดอ่อน จุดแข็ง ของคู่เปรียบเทียบที่มีวิธีการปฏิบัติการเป็นเลิศ เพื่อ
นำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงงานของตน

ผลการวิจัยที่ได้จากการทำ เป็นซ่มาร์คกิ้ง ได้ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรมีความแตกต่างในเรื่องระยะเวลาการให้บริการในระหว่างเปิด-ปิด ภาค
การศึกษา และระหว่างสอบ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นการ
ใช้งบประมาณ กำลังคนอย่างมีคุณค่า
2. ควรมีการแบ่งพื้นที่การให้บริการที่นั่งอ่านเป็นสัดส่วนของระดับการอนุญาตให้ใช้
เสียงได้ มีการจัดห้องประชุมกลุ่มย่อย ห้องศึกษาเดี่ยว เขตอนุญาตใช้โทรศัพท์
มือถือ เป็นต้น
3. ควรใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการ สื่อสารกับผู้รับบริการ
ให้เต็มศักยภาพ ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น scanner และ printer และมี
บริการ Document Delivery ไว้ให้บริการคณาจารย์และนักวิจัย
4. บรรณารักษ์ฝ่ายต่าง ๆ ควรมีส่วนร่วมในการให้บริการสารสนเทศ และบรรณารักษ์
ฝ่ายบริการสารสนเทศ ควรจะทำหน้าที่ช่วยคัดเลือกรหัสหนังสือ ทรัพยากรสารสนเทศ
เข้าห้องสมุดด้วยสำหรับการพัฒนาบรรณารักษ์นั้น นอกจากการเพิ่มพูนความรู้
ความชำนาญทางวิชาชีพแล้ว ควรได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมประชุม สัมมนา
ทางวิชาการด้วย เพื่อสร้างเสริมความรู้ในเนื้อหาเพื่อให้บริการคุณภาพ
5. คณาจารย์ นักวิจัยควรจะได้รับจัดสรรเงินงบประมาณ สำหรับการซื้อทรัพยากร
สารสนเทศที่แต่ละคนต้องการใช้

Ms. Yupin Chancharoensin. **Improving the Reference Services of the Center of Academic Resources, Chulalongkorn University by Benchmarking Methodology with the National University of Singapore Library.** 105 pp. ISBN 974-031-2861-1

Abstract

This research was aimed at the improvement of the reference services of the Center of Academic Resources, Chulalongkorn University. Benchmarking is widely recognized by business circles as a tool for continuous, on-going improvement, and is now increasingly popular among those libraries where improvement is needed. The process outlined here involved studying the strengths and weaknesses of a selected partner library which has highly evolved practices. In this case, the reference services of the National University of Singapore Library was selected for study. The findings of this study, then, were closely examined to improve the references services of the Center of Academic Resources, Chulalongkorn University.

The following suggestions are made based on this examination:

1. The opening hours of the Center should be varied. Sundays should be in service during the academic session.
2. The reading area should be zoned for individual study, and group discussion areas should also be provided
3. Information Technology should be comprehensively implemented to economize on manpower, and also for the convenience of the users.
4. Librarians should receive further professional and academic training in order to render quality service.
5. Instructors and researchers should be provided with an annual allowance to support their research projects

คำนิยม

งานวิจัยเล่มนี้ ถือเป็นแบบอย่างที่ดีในการนำหลักการ วิธีการ Benchmarking ไปใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อยกระดับคุณภาพของการบริการตอบคำถามและช่วยค้นหา ของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ทัดเทียมกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำในต่างประเทศ และที่สำคัญ คือ การสร้างโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมด้านคุณภาพบริการ ให้ทันต่อความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของผู้รับบริการ ทั้งกลุ่ม คณาจารย์ นักวิจัย นิสิต ของจุฬาฯ เพื่อเป็นชุมชนทรัพยากรทางปัญญา สนับสนุนกระบวนการเรียน การสอน การวิจัย ให้สมชื่อ “มหาวิทยาลัยวิจัย” และ “การเรียนรู้” เพื่อสร้างปัญญาสู่สังคมไทย

จุดเด่นของงานวิจัยเล่มนี้ คือ ผู้วิจัยมีการศึกษาแหล่งข้อมูลที่น่ามาเป็นตัวเปรียบเทียบ (Benchmarking) ที่หลากหลาย ทั้งจาก เอกสาร วารสาร อินเทอร์เน็ต งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยไอโอวา มหาวิทยาลัยแห่งแมสซาชูเซต มหาวิทยาลัยโอเรกอน นอกจากนี้ยังมีการออกแบบสอบถาม ทำการสัมภาษณ์ ตั้งคำถามการทำงานของจัดการ บริการสารสนเทศของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เทียบเคียงกับข้อมูลของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (NUS) ที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานจริง หลายครั้งด้วยกัน สร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูล ได้ข้อมูลในเชิงลึก ทำให้ได้ผลงานวิจัยที่มีข้อเสนอแนะอย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน พร้อมแผนการพัฒนานวัตกรรมคุณภาพงานบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพงานบริการ อาทิเช่น “การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการ” เพื่อการยืม-คืน (อัตโนมัติ) การจัดส่งบรรณานุกรมใหม่ ทาง e-mail การสร้างชุดการเรียน ทักษะการใช้ ห้องสมุดและสารสนเทศ ที่สามารถตอบสนองความต้องการในอนาคตของผู้รับบริการได้ สร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และรักษาความเป็นผู้นำห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาอย่างยั่งยืนตลอดไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประเสริฐ อัครประดมพงศ์)

ผู้ช่วยอธิการบดี

31 มกราคม 2548

กิตติกรรมประกาศ

ในการทำวิจัยครั้งนี้ มีหลายๆ คน หลายๆ ฝ่าย ที่ให้ความช่วยเหลือ จนงานสำเร็จลุล่วงออกมาด้วยดี

อาจารย์ประเสริฐ อัครประดมพงศ์ ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายประกันคุณภาพ ที่กรุณาอ่านงานนี้ พร้อมให้คำแนะนำ แก่ใจ เพื่อให้เป็นงานการทำเป็นซ่มาร์คกึ่งที่สมบูรณ์

คุณวาสนา อภิญญาวงศ์ ผู้จุดประกายความคิดเรื่องการทำเป็นซ่มาร์คกึ่ง และช่วยสืบค้นเอกสารที่เกี่ยวข้องหลายๆ ฉบับ พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ ดีชม แก่ใจ

Special thanks to Mrs. Lim Yeo Pin Pin, Deputy Director, NUS Library for her effort to answer my questions, as well as Mrs. Hashimal Bte Johari, Senior librarian, Reference Service who has the patience to reply my emails so promptly.

Heartfelt thanks to Leanne Levigne, Reference Librarian, Queensland University of Technology who gave me better insight and understanding of the process.

วิไล อติชาติธนเศรษฐ และ จักริน วิภาสวัชรโยธิน ที่พิมพ์งานให้โดยต้องแก่ใจซ้ำแล้วซ้ำเล่าด้วยความอดทนแม้จะบ่นบ้างก็เข้าใจได้

ผู้ให้สัมภาษณ์ ให้ข้อมูล และเจ้าของเอกสารผลงานที่ใช้อ้างอิงทุกชิ้น

ขอขอบคุณที่เอ่ยนามถึงข้างต้นอย่างจริงใจมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอบคุณ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ

คำนิยม

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

สารบัญตาราง

บทที่ 1	บทนำ	
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์	3
	คำถามการวิจัย	3
	ขอบเขตการวิจัย	3
	คำจำกัดความในการวิจัย	4
	หลักการ ขั้นตอนการดำเนินการเป็นซ้มาร์คกิ้ง	7
	วิธีดำเนินการวิจัย	8
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2	แนวคิด หลักการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Services)	9
	การพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าโดยวิธีเป็นซ้มาร์คกิ้ง (Benchmarking)	21
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
	บริบทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (NUS)	36
	บริบทของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CAR)	40
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	
	สร้างความเข้าใจและทักษะในการทำเป็นซ้มาร์คกิ้ง	46
	เลือกกระบวนการ	47
	เลือกคู่เปรียบเทียบ	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การรวบรวมข้อมูล	48
การเตรียมการ	48
การดำเนินการ	48
วิเคราะห์เปรียบเทียบ	49
สรุปผลและรายงานพร้อมข้อเสนอแนะ	49
บทที่ 4	
การวิเคราะห์โดยวิธีเบนซ์มาร์คกิ้ง	
เกณฑ์การเปรียบเทียบ	51
โครงสร้างฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยค้นหา	65
บุคลากร	67
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร	71
การประกันคุณภาพ	72
การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน	74
บทที่ 5	
สรุปผลการวิจัย	
เกณฑ์เปรียบเทียบ	77
โครงสร้างของฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยค้นหา	81
บุคลากรและบริการ	81
การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหาร	83
การประกันคุณภาพ	83
การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน	83
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง	84
ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป	88
รายการอ้างอิง	89
ภาคผนวก	
ก Interview Questions	
ข แบบบันทึกข้อมูล	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.	การเปรียบเทียบงานบริการฯ ที่สนับสนุนการสอนและการเรียนรู้	52
2.	เปรียบเทียบการจัดหาสิ่งสนับสนุนเพื่องานวิจัย	58
3.	จำนวนทรัพยากร	62
4.	ความหลากหลายของบริการ	64
5.	สิทธิการยืม-คืน หนังสือ	64
6.	เปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อกรบริการ	71



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกระแสความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดได้รับการผลักดันอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ด้วยเป้าหมายสำคัญที่จะพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาให้เป็นที่ยอมรับทั้งในหมู่ประชาคมอุดมศึกษา ผู้รับบริการของสถาบัน และผู้เกี่ยวข้องโดยทั่วไป ประกอบกับตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมาตรา 49 กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งทุกห้าปี และเสนอผลการประเมินต่อสาธารณชน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตระหนักในความสำคัญของคุณภาพและมาตรฐานทางวิชาการมาโดยตลอด โดยมีเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อเสริมสร้างคุณภาพของการจัดการศึกษา แต่เพื่อเป็นการประกันความสม่ำเสมอของคุณภาพและสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินการกิจการที่มหาวิทยาลัยมีต่อสาธารณชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงได้เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 โดยเริ่มในส่วนของการประเมินผลการเรียนการสอน จนกระทั่งปี พ.ศ. 2543 โดยมีมติสภาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 609 วันพฤหัสบดีที่ 27 กรกฎาคม 2543 อนุมัตินโยบายและแผนแม่บทการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ให้ทุกหน่วยงานมีระบบประกันคุณภาพที่ทางมหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น โดยจะต้องบรรลุการใช้ระบบประกันคุณภาพในปี พ.ศ. 2545

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้ดำเนินการสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยจนได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) เมื่อเดือนธันวาคม 2546 และยังคงมีการตรวจประเมินทั้งจากภายในสถาบันวิทยบริการและจากคณะผู้ตรวจของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามข้อกำหนดแต่

เพียงการประกันว่างานจะได้ตามคุณภาพและมาตรฐานที่กำหนดไว้ไม่เพียงพอจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ทันกับพลวัตของการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศและความต้องการการสนับสนุนอำนวยความสะดวกแก่ คณาจารย์ นักวิจัย นิสิต ของมหาวิทยาลัยในการเรียน การสอน การวิจัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตั้งไว้ที่จะเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

วิธีการหนึ่งของการพัฒนาที่จะทำให้ได้คุณภาพในเวลาอันรวดเร็วคือ การศึกษาดูการทำงานของหน่วยงานอื่นที่มีการปฏิบัติงานเป็นเลิศแล้วนำมาเป็นแบบอย่างในการปรับปรุงงานของหน่วยงานตน และนั่นคือวิธีการทำเป็นชั่มมาร์คกิง (Benchmarking) ซึ่งเป็นชั่มมาร์คกิงนี้นับได้ว่า “เป็นเครื่องมือทรงพลังที่จะใช้ในการประเมินผลและเปลี่ยนแปลงวิธีการและกระบวนการเรียนรู้ว่าเพื่อนร่วมวิชาชีพของเราในที่อื่น ๆ ทำอย่างไร มีกระบวนการทำงานเดียวกับเราอย่างไร” (White, 2002: 21) และยังเป็นกระบวนการพัฒนาที่มีความต่อเนื่อง เพราะใช้วิธีรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ ผลผลิตหรือการบริการของหน่วยงานอื่น แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลของตน วิเคราะห์หาข้อดี ข้อด้อย จุดอ่อน จุดแข็ง ของคู่เปรียบเทียบ แล้วนำข้อดีและจุดแข็งมาปรับปรุงเป็นแผนปฏิบัติ แล้วดำเนินงานตามแผน ตรวจสอบคุณภาพดูว่าดีขึ้นจริงหรือไม่อย่างไร และจะต้องทำอย่างต่อเนื่อง คุณภาพงานก็จะได้รับการพัฒนาตลอดไป อีกทั้งการทำเป็นชั่มมาร์คกิงยังช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเพราะเป็นการปรับเอากระบวนการขององค์กรที่เป็นเลิศมาใช้ (อำพร ไตรภักทร, 2544: 23)

การทำเป็นชั่มมาร์คกิง เป็นที่ยอมรับและใช้เป็นเครื่องมือประเมินและพัฒนาตนเองในต่างประเทศมาก เช่น ในสหภาพยุโรปเริ่มจัดทำ Telemetrics for Libraries Program ซึ่งอยู่ภายใต้โครงการ Equinox ที่ให้วัดและประเมินผลงานของเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ด้วยวิธีเป็นชั่มมาร์คกิง (Henczel, 2002) ในสหรัฐอเมริกา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดเพื่อการวิจัยได้จัดทำโครงการ e-Metrics ขึ้น มีห้องสมุดสมาชิก 23 แห่ง และห้องสมุดรัฐสภาอเมริกันร่วมกันพัฒนาวิธีการวัด ประเมินและเปรียบเทียบสถิติและผลงานของการให้บริการและทรัพยากรซึ่งทำกันอย่างสม่ำเสมอ ส่วนในออสเตรเลียนั้นได้ทำเกินขั้นตอนการเป็นชั่มมาร์คกิงไปถึงขั้นการปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practice) แล้ว โดยมีห้องสมุดมหาวิทยาลัย 39 แห่ง ในออสเตรเลียและ 6 แห่งในนิวซีแลนด์ร่วมมือกันประเมิน และเมื่อจัดทำโครงการเสร็จเรียบร้อยแล้ว Wilson, Pitman และ Trahn (2000) ได้ร่วมมือกันเขียนคู่มือชื่อว่า **Guidelines for the Application of Best Practice in Australian University Libraries Intranational and International Benchmarks** โดยใช้ประสบการณ์ที่ได้จากการดำเนินโครงการเป็นชั่มมาร์คกิงที่ตนร่วมอยู่ด้วยมาเขียนเพื่อให้ผู้ที่ตั้งใจจะทำการเป็นชั่มมาร์คกิงใช้เป็นคู่มือต่อไป ซึ่งคู่มือเล่ม

ดังกล่าวนี้ได้รับการเผยแพร่เป็นเอกสารฉบับเต็มบนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งควีนสแลนด์

ในการทำเป็นซ้มาร์คกิ้ง ไม่ควรจะทำครอบคลุมเนื้อหากว้างมากเกินไป (Levinge, 2004) ต้องเลือกทำสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลง (White, 2002: 21) เลือกกระบวนการที่เป็นจุดอ่อนและต้องการปรับปรุงแก้ไขเท่านั้น (อำพร ไตรภักทร, 2544 : 24)

ดังนั้นเพื่อให้งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีบทบาทสามารถสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องโดยให้สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำหลักการเป็นซ้มาร์คกิ้งมาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้าของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาการจัดการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยวิธีเป็นซ้มาร์คกิ้ง กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์

คำถามการวิจัย

หลักการเป็นซ้มาร์คกิ้ง สามารถนำมาพัฒนาการจัดการบริการตอบคำถามและช่วย ค้นคว้าของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้อย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร วารสาร อินเทอร์เน็ต (internet) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับหลักการวัดคุณภาพโดยวิธีเป็นซ้มาร์คกิ้ง และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สังกัดการทำงาน การจัดการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Center of Academic Resources – CAR) กับ ข้อมูลของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (National University of Singapore – NUS) ในปีการศึกษา 2547

2. คู่เปรียบเทียบการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นห้องสมุดที่มีลักษณะและขนาดคล้ายคลึงกัน มีความสะดวกในการติดต่อขอข้อมูล และให้ความร่วมมือในการเปรียบเทียบเป็นอย่างดีซึ่งคู่เปรียบเทียบในครั้งนี้ได้เลือกห้องสมุด NUS

3. การทำเป็นชั่มาร์คกึ่งครั้งนี้จะดำเนินการในขั้นตอนการวางแผน รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์เปรียบเทียบ สรุปผล และเสนอแนะ

4. การพัฒนาการจัดการบริการตอบคำถามและช่วยคั่นคว่า สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยวิธีการทำเป็นชั่มาร์คกึ่ง

คำจำกัดความในการวิจัย

เป็นชั่มาร์คกึ่ง หมายถึง กระบวนการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความสามารถในการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาเปรียบเทียบข้อมูล กระบวนการ ผลผลิต และการบริการ กับหน่วยงานภายนอกที่มีคุณภาพ โดยมีเป้าหมายที่จะนำเอาวิธีการที่ได้นั้น มาแก้ไขปรับปรุง พัฒนาคุณภาพงานของตนให้ดีขึ้น

การจัดการบริการตอบคำถามและช่วยคั่นคว่า หมายถึง การจัดการบริการที่ห้องสมุดพึงให้กับผู้รับบริการซึ่งครอบคลุมการช่วยผู้รับบริการให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศ การช่วยสืบค้นสารสนเทศ การส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและสารสนเทศ การสอนการใช้ห้องสมุด และสารสนเทศ

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการทำเป็นชั่มาร์คกึ่ง มาใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล กระบวนการผลผลิตและการควบคุมคุณภาพกับหน่วยงานภายนอกที่มีคุณภาพแล้วนำมาปรับปรุงคุณภาพของงานในกระบวนการที่จะทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบ คือ กระบวนการสนับสนุนการสอนและการเรียนรู้ และกระบวนการจัดหาสิ่งสนับสนุนเพื่อการวิจัย

ผลผลิต หมายถึง การศึกษาวิเคราะห์ทรัพยากรและบริการที่เป็นสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย เปรียบเทียบ จำนวนชนิด ความลุ่มลึกของการให้บริการ ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับโครงสร้างบุคลากร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร ตามที่มีอยู่ในเกณฑ์เปรียบเทียบ และตามหลักการบริหารจัดการงานบริการตอบคำถามและช่วยคั่นคว่า ที่ปรากฏในวรรณกรรมของประภาวดี (2546: 106) ในเรื่อง โครงสร้างรูปแบบการจัดงานบริการ Katz (2002: 25) และ Jackson (1989: 546) ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร และการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สามารถให้บริการสารสนเทศที่มีออกมาอย่างมากมายหลากหลายรูปแบบและรวดเร็ว

การควบคุมคุณภาพ หมายถึง การศึกษาวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพและวิธีการควบคุมให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

เป็นชั่มาร์คกึ่ง ในวงการห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นที่ยอมรับคือ เป็นชั่มาร์คกึ่งของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประเทศออสเตรเลีย ซึ่งกระทรวงศึกษาวิทยาศาสตร์และการฝึกอบรมได้จัดทำคู่มือและจัดทำเกณฑ์เปรียบเทียบไว้อย่างชัดเจนซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้นำมาใช้เป็น

เกณฑ์ศึกษาเปรียบเทียบแล้วจึงวิเคราะห์เจาะลึกเฉพาะเรื่องอีกครั้งหนึ่งโดยดำเนินการเป็นซ่มาร์คกึ่งระหว่างงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กับห้องสมุด NUS ตามขั้นตอนการดำเนินการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีควินสแลนด์ เพราะเป็นห้องสมุดที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยใช้วิธีเป็นซ่มาร์คกึ่งกับหน่วยงานภายนอกอย่าง ต่อเนื่อง มีการผลิตเอกสารคู่มือการดำเนินงานที่พิมพ์เผยแพร่ โดยมีบรรณารักษ์คือ Wilson, Pitman and Trahn (2000) เป็นผู้ดำเนินการจัดทำคู่มือนี้ขึ้นชื่อว่า **Guideline in The Applications of Best Practice in Australian University Libraries Intranational and International Benchmarks**

จากหลักการดังกล่าว ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้ คือ

1. สร้างความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับเป็นซ่มาร์คกึ่งเพื่อการวางแผนซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญที่ระบุว่าอะไรจะปรับปรุงอะไร กับใคร และเพราะเหตุใด

จากการศึกษาห้องสมุด NUS พบว่ามีชื่อเสียงด้านการทำวิจัย โดยมีนักวิจัยจำนวน 1,128 คน และมหาวิทยาลัย NUS ยังได้ตั้งรางวัลงานวิจัยยอดเยี่ยมไว้สูงถึง 1 ล้านเหรียญ ต่อปีดังนั้นห้องสมุดน่าจะมีส่วนในการให้การสนับสนุนงานวิจัยอย่างมาก สำหรับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยก็มีเป้าหมายที่จะส่งเสริมให้คณาจารย์และนักวิจัยผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพให้มากขึ้น

นอกจากนี้จากการได้ไปศึกษาดูงานห้องสมุด NUS เมื่อปี พ.ศ. 2544 ได้ทราบและเห็นผลการส่งเสริมคุณภาพการทำงาน ดังนั้น จึงเห็นว่าถ้าจะปรับปรุงงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยด้วยวิธีการเป็นซ่มาร์คกึ่ง ควรจะเลือกห้องสมุด NUS ซึ่งเป็นแหล่งที่มีการปฏิบัติการบริการที่ดีที่สุด (Best Practice)

2. เมื่อพิจารณาเลือกคู่เปรียบเทียบได้แล้ว ผู้วิจัยวางแผนเปรียบเทียบโดยติดต่อกับห้องสมุด NUS ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์นัดหมาย เพื่อขอเปรียบเทียบ การพัฒนาการจัดบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า หลังจากนั้น ได้วางแผนสำรวจข้อมูลการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ งานวิจัย รายงานประจำปี การสัมภาษณ์ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาทำรายงาน โดยดำเนินการ เปรียบเทียบในระหว่างปี พ.ศ. 2546 – 2547

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมการปฏิบัติงานการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และข้อมูลของคู่เปรียบเทียบ คือ ห้องสมุด NUS โดยได้พัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น เอกสารต่าง ๆ รายงานประจำปี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า แบบสัมภาษณ์ ซึ่งขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้ใช้แบบอย่างและขั้นตอนการวางแผนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีควินสแลนด์

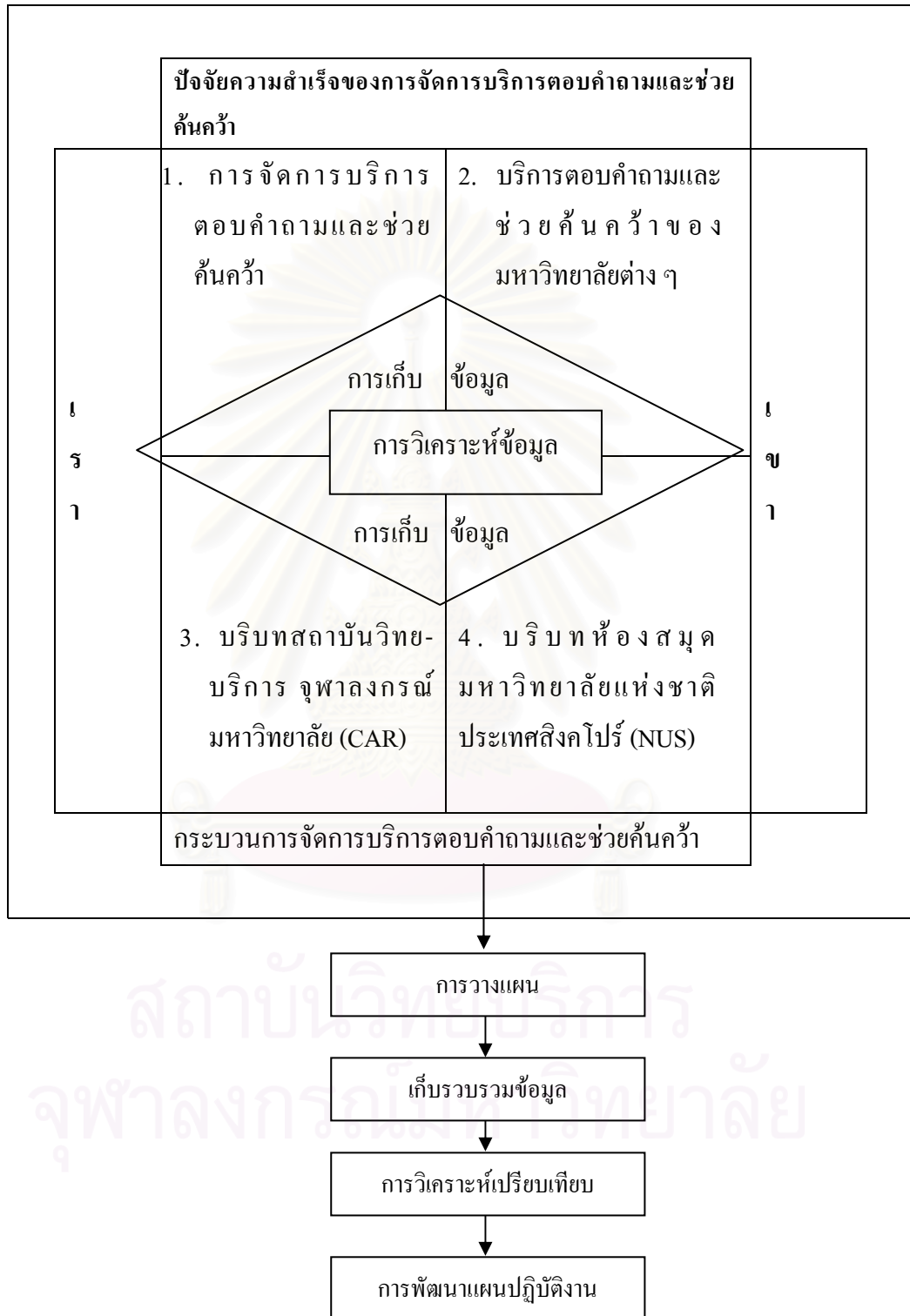
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างจุดแข็ง จุดอ่อนของการบริการตอบคำถามและช่วยค้นหา ในขั้นตอนนี้สอดคล้องกับขั้นตอนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีชินสแลนด์ โดยใช้เกณฑ์เปรียบเทียบของกระทรวงศึกษา วิทยาศาสตร์และฝึกอบรม ประเทศออสเตรเลีย

5. พัฒนาแผนปฏิบัติงาน นำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบหาความแตกต่างจุดแข็ง จุดอ่อนของการจัดการบริการตอบคำถามและช่วยค้นหา เลือกวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดนำมาปรับเป็นแผนปฏิบัติงานที่ดีที่สุด ให้เหมาะสมกับงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นหา สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หลักการ ขั้นตอนการดำเนินการเป็นซ่มาร์ตคั้ง ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปเป็น แผนภูมิ ได้ดังนี้



วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้ คือ

1. สร้างความเข้าใจและทักษะในการทำเป็นชั่มาร์คกึ่งเพื่อวางแผนเปรียบเทียบ
2. เลือกกระบวนการที่จะเปรียบเทียบซึ่งในที่นี้ คือ การบริการตอบคำถามและช่วยค้นหา
3. เลือกคู่เปรียบเทียบ
4. สร้างเครื่องมือ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ได้แก่ แบบบันทึกข้อมูล แบบสัมภาษณ์ การเยี่ยมชม
5. การเตรียมการ ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อกับผู้อำนวยการห้องสมุด NUS เพื่อขอให้การสัมภาษณ์ และเข้าเยี่ยมชม
6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ การไปเยี่ยมชม เอกสารการติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และเว็บไซต์ (website)
7. วิเคราะห์เปรียบเทียบ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ นำเสนอเป็นตาราง และบรรยาย
8. สรุปผลและรายงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา ของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการทำเป็นชั่มาร์คกึ่ง เพื่อพัฒนาการจัดการบริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

แนวคิด หลักการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ห้องสมุดเป็นรากฐานของการศึกษาค้นคว้า วิจัยและการเรียนการสอน ระดับอุดมศึกษา (Jackson, 1989: 545) จึงมีการตั้งสมมติฐานการสารสนเทศที่หลากหลายทั้ง จำนวนและ รูปแบบโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสมัยปัจจุบันที่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประกอบกับสารสนเทศที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก จนกระทั่งเกิดปรากฏการณ์การทะลัก ทะลายของสารสนเทศ (Information Explosion) ทั้งนี้ตัวสารสนเทศเองก็มีลักษณะเป็นพลวัต และ มีความซับซ้อนยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าที่จะคาด ได้ (Whitlatch, 2004) ห้องสมุดจึงต้องหาวิธีส่งเสริมให้วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งห้องสมุด สัมฤทธิ์ผลซึ่งจะส่งผลให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ใน ห้องสมุดได้รับการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่และคุ้มค่า

งานห้องสมุดที่จะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและใช้ทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็คือ งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Services) ซึ่งบรรณารักษ์จะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศให้มากที่สุด เท่าที่จะทำได้ (ALA, 2003)

ดังนั้น ในบทที่ 2 นี้ ผู้วิจัยจะได้เสนอแนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ดังนี้

1. งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Services)

- 1.1 นิยามและความหมายของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
- 1.2 ความเป็นมาของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
- 1.3 ภารกิจหลักของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
 - 1.3.1 งานบริการสารสนเทศ (Information Service)
 - 1.3.2 งานสอนวิชาห้องสมุด (User Education)
 - 1.3.3 งานบริการให้คำแนะนำผู้อ่าน (Reader Advisory Service)
 - 1.3.4 งานเสนอแนะรายชื่อหนังสืออ้างอิงใหม่ๆ
- 1.4 ประเภทของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
- 1.5 การบริหารจัดการงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
 - 1.5.1 การบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างประเทศ

1.5.2 การบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

2. การพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าโดยวิธีเป็นชั้มาร์คกึ่ง

(Benchmarking)

- 2.1 นิยามและความหมายของเป็นชั้มาร์คกึ่ง
- 2.2 ประวัติความเป็นมาของเป็นชั้มาร์คกึ่ง
 - 2.2.1 เป็นชั้มาร์คกึ่งในวงการธุรกิจ
 - 2.2.2 เป็นชั้มาร์คกึ่งในวงการห้องสมุด
- 2.3 ประเภทของการทำเป็นชั้มาร์คกึ่ง
- 2.4 การทำเป็นชั้มาร์คกึ่งในห้องสมุด
 - 2.4.1 การเลือกกระบวนการ
 - 2.4.2 ขั้นตอนของการทำเป็นชั้มาร์คกึ่ง
 - 2.4.3 ขั้นตอนการทำเป็นชั้มาร์คกึ่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีควีนสแลนด์
- 2.5 ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการทำเป็นชั้มาร์คกึ่ง
- 2.6 ปัญหาและข้อยุ่งยาก
- 2.7 ประโยชน์ของการทำเป็นชั้มาร์คกึ่งในห้องสมุด

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. บริบทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (National University of Singapore—NUS)
5. บริบทของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Center of Academic Resources--CAR)

1. งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Services)

1.1 นิยามและความหมายของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

ปี ค.ศ. 1923 Rothstein (1996) ได้ให้คำนิยามงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าว่าหมายถึง ผู้ที่ให้การช่วยสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุดให้กับผู้รับบริการเป็นรายบุคคลและ 20 ปีต่อมา ในปี ค.ศ 1943 สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association) ได้จัดทำคู่มือบริการสารสนเทศก็ได้ให้คำอธิบายความหมายของคำนี้คล้าย ๆ กันว่า “บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นการดำเนินการที่ประกอบด้วย การช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้คำตอบมากที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยการพูดคุยซักถาม ไม่ว่าจะป็นทางตรงหรือทางอ้อม” (White, 2002: 20)

สมาคมผู้บริการตอบคำถามและบริการผู้ใช้ (2003) (Reference and User Service Association--RUSA) อธิบายว่า บริการตอบคำถาม เป็นข้อตกลงทางสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ

การใช้ การให้คำแนะนำ การตีความหรือสอนเรื่องการใช้สารสนเทศ หรือ การให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ โดยมีบรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Librarians) หรือ บรรณารักษ์สารสนเทศ (Information Librarians) คอยให้บริการดังกล่าว

Jane (2003: 201) กล่าวว่าในยุคดิจิทัลงานบริการตอบคำถาม ยังคงเป็นรูปแบบเดิม แต่ “เป็นการให้ความช่วยเหลือที่ตรงเป้าหมาย มีความเป็นมืออาชีพ ให้ถึงตัวผู้รับบริการในเวลา และ ณ จุดที่ผู้รับบริการต้องการ การบริการนี้จะเป็นแบบ 24/7 คือ ให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ต่อวันและ 7 วันต่อสัปดาห์”

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาร์แคนซอส (University of Arkansas Libraries, 2004) กำหนดพันธกิจของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าว่าเป็น การสนับสนุนความต้องการสารสนเทศที่หลากหลายของทั้งมหาวิทยาลัย และชุมชน บรรณารักษ์ต้องช่วยผู้รับบริการในการทำวิจัย ให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ ทั้งที่เข้ามาในห้องสมุด ทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือทางจดหมาย ให้คำแนะนำคณาจารย์และนักศึกษา ให้สามารถสืบค้นสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ประเมินค่าได้ พร้อมทั้งจัดนำชมห้องสมุดและแนะนำบริการต่าง ๆ

องค์ประกอบของการบริการ มีดังนี้

- ผู้ให้บริการ
- ผู้รับบริการ
- การบริการสารสนเทศ

ผู้ให้บริการ หมายถึง บรรณารักษ์ในฝ่ายบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า (Reference Services) ซึ่ง Robbins (2001: 348) กล่าวว่าเป้าหมายสูงสุดของบรรณารักษ์ฝ่ายนี้คือ การให้บริการที่ดีที่สุด และมีใจเอื้ออาทร เต็มใจช่วยเหลือ มีความเป็นมิตร พร้อมทั้งจะให้บริการ (Sherrer, 1996: 16) มีความเป็นมืออาชีพที่สามารถส่งมอบบริการให้ได้ในเวลา และ ณ จุดที่ผู้รับบริการต้องการ (Jane, 2003: 213) โดยจะต้องได้รับสารสนเทศถูกต้องและครบถ้วน (NOVA Southern University , 2004) บทบาทของบรรณารักษ์ฝ่ายนี้จะเปลี่ยนไปเป็นเหมือนผู้แนะนำองค์ความรู้ (Knowledge Counselor) แนะนำแหล่งสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ต้องรู้จักเพิ่มคุณค่า รู้เรื่องการตลาด การประชาสัมพันธ์ (Whitlatch, 2004) ช่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Dawson, 1996 : 63) เป็นผู้ร่วมวิจัย ดังเช่นที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Massachusetts Institute of Technology (MIT) บรรณารักษ์จะเป็นเลขานุการของคณะวิจัยทุกคณะ จะช่วยในเรื่องการเขียนโครงการ สืบค้นสารสนเทศ รวบรวมบรรณานุกรม และเขียนรายงานการวิจัย เมื่องานวิจัยเสร็จสิ้น ผลงานทุกชิ้น จะต้องเป็นลิขสิทธิ์ของห้องสมุด (Wolpert, interview, July 20, 1993)

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้ห้องสมุด ซึ่งปัจจุบันผู้รับบริการส่วนใหญ่จะสามารถช่วยตัวเองได้มากขึ้น ดังนั้นงานบริการจึงสมควรจะนำสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมืออัตโนมัติมาให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจะทำได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องคอยเรียกร้อง ถามหาความช่วยเหลือตลอดเวลา เช่น การใช้เครื่องยืม-คืน อัตโนมัติ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546: 106)

การบริการสารสนเทศ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือกับผู้รับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (White, 2002: 20) อาจจะเป็นการสอน ให้คำแนะนำการใช้ทรัพยากร แนะนำแหล่งสารสนเทศ (RUSA, 2003) ซึ่งเป็นการบริการที่ต้องมีความเป็นมืออาชีพ เพราะรูปแบบสารสนเทศในปัจจุบันเปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้ใช้โดยมุ่งเน้นการบริการเฉพาะราย ตามคำขอ (customize) เป็นบริการแบบ 24/7 คือ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ (Jane, 2003: 213)

การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแบบออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง ได้เกิดเป็นความจริงขึ้นแล้ว เมื่อมีการเปิดตัวให้บริการนี้ของ 2 ภาคใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ดังนี้

ภาคที่หนึ่งคือ Clevnet ในรัฐโอไฮโอ ได้เปิดตัว Know It Now ซึ่งเชื่อว่าเป็นแห่งแรกในสหรัฐอเมริกาที่ให้บริการตอบคำถาม 24 ชั่วโมง ตลอด 7 วัน ของสัปดาห์ เปิดให้บริการวันแรกเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน ค.ศ. 2001 พื้นที่บริการคือ เขตปริมณฑลทางตอนเหนือของรัฐโอไฮโอ ผู้ใช้บริการสามารถส่งผ่านคำถามไปยัง www.knowitnow24x7.net แล้วบรรณารักษ์จะเป็นผู้สืบค้นหาคำตอบของคำถามให้ และจะทำการถ่ายเอกสารหรือสแกน (scan) เนื้อหาจากสิ่งพิมพ์ที่เป็นแหล่งคำตอบส่งไปให้ผู้รับบริการ หรืออาจเป็นเพียงการให้คำแนะนำวิธีการค้นหาข้อมูลเท่านั้นก็ได้

ในการบริการจะมีบุคลากรเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาของ Cleveland Public Library (CPL) คอยให้บริการตั้งแต่เวลา 9.00 – 17.30 น. ต่อจากนั้นเวลา 17.30 – 20.30 น. เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์สมาชิกเครือข่าย Clevnet ช่วงเวลา 20.30 น. และ 9.30 น. เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์สำนักงานใหญ่ ที่ Germantown, Maryland คำถามที่เข้ามาในช่วงเวลาที่คึกคัก Clevnet จะให้ vendor เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งหากเป็นคำถามที่ไม่สามารถตอบได้ทาง CPL ก็จะรีบดำเนินการให้เป็นภารกิจแรกในเช้าวันต่อไป

บริการดังกล่าวนี้ ได้รับการตอบสนองอย่างดียิ่ง ปรากฏว่า ใน 18 วันแรก ของการให้บริการ บรรณารักษ์ได้รับคำถามจำนวนมากถึง 1,334 คำถาม ช่วงเวลาที่มีคำถามเข้ามามากที่สุดคือ ช่วงเวลา 12.00 – 15.00 น. ได้รับคำถามถึง 368 คำถาม และช่วงเวลาที่ได้รับคำถามเข้ามาน้อยที่สุด คือช่วงเวลา 3.00 – 6.00 น. มีเพียง 11 คำถามเท่านั้น

ส่วนอีกภาคหนึ่งคือ Metropolitan Cooperative Library System (MCLS) ในลอส-แอนเจลิส รัฐแคลิฟอร์เนีย ได้เปิดตัว 24/7 Reference Service (www.247ref.org) ไปเมื่อเดือนมกราคม ปี ค.ศ. 2000 และเริ่มให้บริการ 24 ชั่วโมงตลอดสัปดาห์ตามชื่อของบริการเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน ปี ค.ศ. 2001

เป้าหมายหลักของโครงการ ซึ่งได้รับการสนับสนุนเงินทุนโดย California Library คือ ให้เป็นห้องสมุดสำหรับประชาชน ที่จะทำให้การได้พบกับบรรณารักษ์ตอบคำถามเป็นเรื่องง่ายทำนองเดียวกับการใช้ Google.com

24/7 Reference Service นี้ได้รับการสนับสนุนจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามของสมาชิก MCLS การบริการห้องสมุดที่ใหญ่กว่าจะใช้เวลาในการให้บริการมากกว่า MCLS ได้ว่าจ้าง บรรณารักษ์แต่ละห้องสมุดทำงานนอกเวลางานปกติในช่วงเวลากลางคืน

MCLS ต้องการให้ห้องสมุดแต่ละแห่งมีอิสระในการให้บริการ รวมถึงการตัดสินใจว่าจะจำกัดการให้บริการ เฉพาะสมาชิกห้องสมุดของตนเองเท่านั้นหรือไม่ บางห้องสมุดจะถามผู้รับบริการว่าเป็นสมาชิกของตนเองหรือไม่ ในขณะที่บางแห่งจะไม่คำนึงถึงเรื่องนี้เลย ถึงแม้ว่าการบริการ 24/7 เพียงจะให้บริการเต็มเวลา 24 ชั่วโมง แต่ได้มีแผนการบริการขั้นต่อไปแล้ว คือ จะให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา ซึ่งจะทำให้การบริการตอบคำถามที่ลึกซึ้งในสาขาวิชาเฉพาะได้ดีขึ้น มากกว่าที่จะเป็นคำถามที่ผู้ชำนาญการด้านห้องสมุดสามารถตอบได้ (Flagg, 2001: 16-17)

1.2 ความเป็นมาของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าคนแรกเกิดขึ้นเมื่อ 5,000 ปีก่อน มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทบรรณารักษ์อย่างช้า ๆ จาก ผู้เฝ้า “แผ่นดินเหนียว” (keeper of tablets) มาเป็น “นักสารสนเทศศาสตร์” (Information Scientist) ที่คนทั่วไปคาดหวังว่าจะสามารถตอบคำถามได้ทุกคำถาม แม้ว่าคำถามนั้นจะ “ไม่มีสาระ” เพียงไรก็ตาม ในระยะแรก การตอบคำถามจะเป็นเพียงการตอบสั้นๆ จากความทรงจำของผู้อาวุโส ซึ่งเป็นเหมือนผู้บันทึกประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ที่บอกเล่าถ่ายทอดแก่ลูกหลานสืบต่อกันมาจนกระทั่งศตวรรษที่ 16 ศาสนจักรมีการบันทึกเหตุการณ์ลงทะเบียนประวัติอย่างเป็นระบบและเมื่อเกิดการพิมพ์ในเวลาต่อมา ทำให้สารสนเทศแพร่หลายขยายวงออกไป ทำให้บทบาทและความสำคัญของ ผู้อาวุโสในท้องถิ่นในฐานะเป็นผู้บันทึกและบอกเล่าประวัติศาสตร์เริ่มลดลง การค้นพบวิธีการพิมพ์ทำให้มีหนังสือแพร่หลายขยายวงผู้ใช้ออกไปถึงระดับชนชั้นกลาง จำนวนหนังสือพิมพ์ที่มากขึ้น ๆ จนผู้คนไม่อาจจะอ่านได้หมด ในช่วง 1,400 ปี คือ ระหว่าง ค.ศ. 100 – 1,500 จำนวนสารสนเทศเพิ่มขึ้นเท่าตัว แต่ในปัจจุบันในช่วงเวลาหนึ่งปีสารสนเทศพบทวีคูณ 2 เท่า นับครั้งไม่ถ้วน (Katz, 2002: 3) และในปัจจุบันอัตราการเติบโตของการเรียนรู้เป็นไปอย่างรวดเร็วเกินกว่าจะคำนวณได้มี

สารสนเทศที่แตกต่างหลากหลายและซับซ้อนยิ่งขึ้น ซึ่งนับเป็นความท้าทายของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Librarian) ที่ต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ ถูกต้อง

1.3 ภารกิจหลักของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Services)

บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ประกอบด้วย

1.3.1 งานบริการสารสนเทศ (Information Service) เป็นงานที่ ครอบคลุมกิจกรรมที่ กว้างมากและจะต้องเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้รับบริการเป็นรายบุคคลในการสืบค้นสารสนเทศ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบงานนี้จะต้องเผชิญกับคำถามที่ผู้รับบริการต้องการสารสนเทศในรูปแบบ ต่าง ๆ ตั้งแต่ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงพื้นฐาน เช่น ถามหาบ้านเลขที่ ระยะทาง ตลอดจนคำถามที่ ซับซ้อนสำหรับงานวิจัย คำถามที่ต้องการเวลาในการสืบค้นเป็นชั่วโมง การให้บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด การให้บริการ Selective Dissemination of Information (SDI) ที่จัดส่งให้ตาม กำหนดเวลา ในหัวเรื่องที่ผู้รับบริการสนใจแจ้งความจำนงงานบริการสารสนเทศ (Information Service) เป็นงานที่ ครอบคลุมกิจกรรมที่กว้างมากและจะต้องเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือ ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ในการสืบค้นสารสนเทศ บรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบงานนี้จะต้องเผชิญ กับคำถามที่ผู้รับบริการต้องการ สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ตั้งแต่ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง พื้นฐาน เช่น งานหาบ้านเลขที่ ระยะทาง ตลอดจนคำถามที่ซับซ้อนสำหรับงานวิจัย คำถาม ที่ต้องการเวลาในการสืบค้นเป็นชั่วโมง การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด การให้บริการ Selective Dissemination of Information (SDI) ที่จัดส่งให้ตามกำหนดเวลา ในหัวเรื่องที่ ผู้รับบริการสนใจแจ้งความจำนงไว้ คำถามสำเร็จรูป เป็นแบบที่ธรรมดาที่สุด ที่ใช้เครื่องมือช่วย ค้นจากหนังสือ อังอิงไว้ คำถามสำเร็จรูป เป็นแบบที่ธรรมดาที่สุด ที่ใช้เครื่องมือช่วยค้นจาก หนังสืออังอิงต่าง ๆ มักจะเป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับจำนวนประชากร หมายเลขโทรศัพท์ ถาม ทิศทาง เป็นต้น เป็นคำถามที่โต๊ะบริการได้รับมากที่สุดซึ่งปัจจุบันมีเครื่องมือช่วยค้นให้ความ สะดวกขึ้นมาก คือ online reference ซึ่งจัดทำโดยหน่วยงานต่างๆ

คำถามทางด้านวิจัยเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาและความพยายามของบรรณารักษ์ ถ้า พบคำถามที่มีความซับซ้อน บรรณารักษ์จะต้องซักถาม / สัมภาษณ์ผู้รับบริการให้ละเอียดเพื่อให้ ทราบถึงปริมาณและความต้องการสารสนเทศ ดังนั้นบรรณารักษ์ควรถามวัตถุประสงค์ในการใช้ สารสนเทศ และสารสนเทศที่ผู้รับบริการอาจมีอยู่บ้างแล้ว จากนั้นบรรณารักษ์จะต้องถาม กำหนดเวลาที่ต้องการ และผู้ถามต้องการนำสารสนเทศไปใช้ในบริบทใด บรรณารักษ์อาจจะไม่ สามารถหาข้อมูลให้ได้ในทันที แต่จะต้องสืบค้นให้และนำส่งจะด้วยวิธีใดก็ได้แล้วแต่ที่จะตกลง กับผู้รับบริการ

1.3.2 **งานสอนวิชาห้องสมุด (User Education)** เป็นการสอนผู้รับบริการให้รู้จักทักษะการใช้ห้องสมุด สามารถสืบค้นสารสนเทศได้ด้วยตนเอง

ในการสอนจะสอนเป็นรายบุคคล หรือ เป็นกลุ่ม ลักษณะการสอนรายบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการเข้ามาถามหาข้อมูล บรรณารักษ์อธิบายวิธีการใช้บัตรรายการหรือ online catalog แนะนำทรัพยากรสารสนเทศ วิธีการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ การสอนเป็นกลุ่มมีการนำชมหรือปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด ซึ่งการสอนดังกล่าวจำเป็นมากสำหรับการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย บรรณารักษ์จะสอนการใช้ห้องสมุด การสืบค้น หรือบรรณารักษ์และอาจารย์ประจำวิชาอาจทำงานร่วมกัน โดยให้บรรณารักษ์สืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด

ในปัจจุบัน ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างก็มีวิชาการเรียนรู้ การใช้สารสนเทศแบบออนไลน์ เช่น LION (Library Instruction Online) ของ NUS, UCLA Internet Course, QUT Library and Information Library Classes and Program ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีควีนสแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย และ CAR-IL (Center of Academic Resource – Information Literacy) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นต้น

1.3.3 **งานบริการให้คำแนะนำผู้อ่าน (Reader Advisory Service)** เป็นงานหลักที่สำคัญที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำผู้อ่านเป็นรายบุคคล บรรณารักษ์จะต้องซักถามถึงความต้องการแล้วแนะนำหนังสือหรือสื่อที่มีอยู่ให้ผู้อ่าน หรือจะรวบรวมเป็นบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องให้ บริการที่ช่วยให้คำแนะนำในการทำงานส่งอาจารย์ (term paper) ก็จัดอยู่ในบริการนี้ (Moore, 1996: 8)

1.3.4 **งานเสนอแนะรายชื่อหนังสืออ้างอิงใหม่ๆ** บรรณารักษ์ทำหน้าที่รวบรวมบรรณานุกรม รายชื่อหนังสือใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเสนอแนะให้ผู้รับบริการทราบ

1.4 ประเภทของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

Bopp (1995: 3-13) ได้แบ่งประเภทของงานบริการสารสนเทศไว้ดังนี้คือ

1.4.1 **Ready Reference** คำถามที่สามารถตอบได้รวดเร็ว โดยใช้เครื่องมือช่วยค้นเพียงหนึ่งถึงสองเล่มเท่านั้น

1.4.2 **Bibliographic Verification** การสอบทวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ที่ใช้เพื่อสืบค้นสิ่งพิมพ์อื่นต่อไป

1.4.3 **Interlibrary Loan and Document Delivery** เป็นบริการตรวจสอบแหล่งสารสนเทศแหล่งอื่นที่มีหนังสือที่ต้องการ แต่ไม่มีในห้องสมุดและดำเนินการยืมและจัดส่งให้

1.4.4 **Information and Referral Service** จะบ่งชี้แหล่งข้อมูลทรัพยากรและหน่วยงานทั้งหมด ที่ผลิตข้อมูลข่าวสารนั้นและส่งต่อไปให้บริการ

1.4.5 **Research Question** ช่วยการวิจัย จะสะท้อนให้เห็นความต้องการผู้ใช้เป็นคำถามที่ยุ่งยาก ซับซ้อนกว่าแบบ Ready reference ต้องใช้ความสามารถและเวลาในการทบทวนการสืบค้น

1.4.6 **Selective Dissemination of Information** คัดเลือกสารสนเทศที่เกี่ยวข้องที่ทันสมัยออกใหม่ๆ ให้กับนักวิจัยในแต่ละสาขา

1.4.7 **Database Search** จะเป็นการนัดหมายกันล่วงหน้าเพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างประเทศที่ห้องสมุดบอกรับ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยไอโอวา (University of Iowa Libraries, 1997) ได้จำแนกการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ไว้ดังนี้

1. **บริการแบบตัวต่อตัว** ได้แก่ การตอบคำถามทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย บอกรหัสข้อมูล การซักถาม ก่อนการให้บริการ การสอนการใช้คู่มือ

2. **บริการเสมือน (Virtual reference)** ได้แก่ การบริการตอบคำถามทาง e-mail การให้ความรู้เรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต (internet) พัฒนาโฮมเพจ (homepage) จัดทำชุดสารสนเทศสำเร็จรูป (Information Package) ด้านการสอนและการวิจัยให้กับอาจารย์แต่ละคนตามวิชาที่สอนงานวิจัย

3. **ทำงานร่วมกับคณาจารย์** บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะเป็นหนึ่งในคณะวิจัย ทำหน้าที่รวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องให้กับนักวิจัยและพร้อมให้คำปรึกษาในกระบวนการทำวิจัย

4. **บริการเชิงรุก** ทำหน้าที่ช่วยสอนวิธีทำวิจัยทั้งในชั้นเรียนและนำขึ้น homepage ของห้องสมุด

5. **บริการสอนการทำวิจัย** ปฐมนิเทศการใช้บริการและทรัพยากร และช่วยคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซต (MIT) ได้กำหนดให้บรรณารักษ์บริการสารสนเทศ จะต้องเป็นเลขานุการ ของโครงการวิจัยทุกโครงการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดหา ค้นคว้าข้อมูล และเขียนโครงการและรายงานผลให้กับคณะนักวิจัย เนื่องจากนักวิจัยซึ่งเป็นวิศวกรจะเขียนโครงการนำเสนอผลงานได้ไม่ดีเท่าที่ควร หรืออาจจะไม่มีเวลาและความชำนาญในการสืบค้นข้อมูล สารสนเทศ ดังนั้นบรรณารักษ์จึงต้องเข้าไปช่วยรองรับในส่วนนี้ (Wolpert, 1993)

ห้องสมุด Alvin Sherman ในมหาวิทยาลัย NOVA Southern University ได้กำหนดหน้าที่ของบรรณารักษ์ตอบคำถามฯ ว่าจะต้องสามารถสนองตอบความต้องการทางด้านสารสนเทศของผู้รับบริการให้ได้ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยการสื่อสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบถึงทรัพยากรและนโยบาย ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วน

1.5 การบริหารจัดการงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

การจัดการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ

- **การวางแผน** กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย นโยบาย กระบวนการ ที่จะให้บริการที่ดีเลิศ ที่จะเป็นแรงผลักดันให้บรรณารักษ์ของสถาบันได้ (Jackson, 1989: 550)
- **โครงสร้างการบริหาร** ลักษณะโครงสร้างการบริหารงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรเป็นแบบราบและคล้ายตัว T โดยลดหัวหน่วยงานระดับต่าง ๆ ลงให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการที่จะสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ ณ จุดให้บริการด้วยตนเอง การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะต้องมีความยืดหยุ่น และเปลี่ยนแปลงได้บ้าง ตามความเหมาะสมและตามสถานการณ์ความต้องการการบริการที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546: 106)
- **รูปแบบการจัดงานบริการของห้องสมุด** งานห้องสมุดประกอบด้วย งานบริการเทคนิค (Technical Service) ซึ่งเป็นงานเบื้องหลัง (Back Office) ของห้องสมุด ประกอบด้วย การจัดหาทรัพยากร การพัฒนาทรัพยากร การวิเคราะห์ทรัพยากร การสร้างและดูแลรักษาฐานข้อมูล การจัดเตรียมสารสนเทศให้พร้อมใช้ การให้บริการ การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าซึ่งเป็นบริการส่วนหน้าที่บรรณารักษ์ผู้ให้บริการจะต้องตอบคำถามทั้งที่ง่ายและยากให้ได้ อย่างดีที่สุด (Katz, 2002: 500)
- **ที่ตั้ง** งานบริการสารสนเทศโดยทั่วไปจะตั้งอยู่ในทำเลที่เห็นชัดที่สุดของห้องสมุดเพื่อสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงควรจะเป็นพื้นที่ที่ดีที่สุดในห้องสมุด (Nolan, 1999: 2)
- **ความร่วมมือคณาจารย์นักวิจัย** บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และร่วมมือกับ คณาจารย์ และนักวิจัย เนื่องจากว่า อาจารย์ นักวิจัยเป็นแรงสนับสนุนให้ห้องสมุดมีพลังในการต่อรองเรื่องของการของบประมาณกับฝ่ายบริหารได้ ดังนั้น บรรณารักษ์ควรให้คำปรึกษา ช่วยสืบค้น รวบรวมบรรณานุกรม จัดหาสารสนเทศให้ตามความต้องการ เช่น ให้ความช่วยเหลือคณาจารย์เป็นรายบุคคลโดยศึกษาว่าแต่ละคนมีความสนใจเรื่องใด กำลังทำวิจัยหรือสอนวิชาใด และจัดส่งสารสนเทศให้คณาจารย์โดยไม่ต้องให้ร้องขอหรือเชิญชวนให้ช่วยคัดเลือกหนังสือ วารสาร ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ซึ่งนอกจากบรรณารักษ์จะได้ไม่ตรีที่ดีแล้ว ทรัพยากรสารสนเทศที่ผ่านการคัดเลือกจากคณาจารย์

ย่อมจะตรงตามความต้องการของแต่ละคน แต่ละภาควิชา และ เป็นสิ่งที่มีคุณค่าของห้องสมุด (Guinagh, 1974 : 135)

- **เทคโนโลยีสารสนเทศ** ได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ยุคต้นทศวรรษที่ 1950 และ กลายเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในโลกของห้องสมุด Matthews และ Brown (1969: 59) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า “ระบบอัตโนมัติของกระบวนการใดก็ตาม จะมีการเปลี่ยนแปลงที่สับสน ต้องดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด คำถามจึงไม่ได้อยู่ที่ว่าจะสร้างระบบอย่างไร แต่อยู่ที่ว่าจะใช้ระบบอัตโนมัติกับกระบวนการใดมากกว่า เพื่อให้ห้องสมุดดีขึ้น”

- **การพัฒนาบุคลากร** เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับทั้งรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีความหลากหลาย ซับซ้อน และการเรียกร้องบริการที่มีความเฉพาะตัวขึ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เท่าทันวิวัฒนาการของสารสนเทศในศตวรรษใหม่ (Jackson, 1989: 552) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาที่ใช้กับสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต (Internet) จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ เพื่อจะได้เข้าใจสารสนเทศอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ควรจะรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการ ตลอดจนการตลาดและประชาสัมพันธ์ การเจรจาต่อรอง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ลิขสิทธิ์ (copy right) ทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual property) การขึ้นทะเบียนใช้สิทธิ์ (Licensing) ของฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ (Yupin , 2004)

โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา Jackson (1989 : 548) ได้เสนอแนะว่า ควรมีหลักสูตรเฉพาะที่จะปรับให้ตรงตามความต้องการ และเหมาะสมได้ดังนี้ คือ

1. จะต้องสร้างความมั่นใจของหลักสูตร ให้ผู้เรียนทางด้านวิชาชีพและด้านจิตใจ ที่จะต้องไปมีบทบาทในการให้ความร่วมมือในงานวิจัยและการเรียนการสอนของบรรณานักวิชาการ
2. จะต้องสร้างความแข็งแกร่งให้กับทักษะภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา โดยให้เรียนผ่าน การวิเคราะห์จัดหมู่ บรรณานุกรม ประวัติหนังสือ และห้องสมุด บรรณารักษศาสตร์ เปรียบเทียบการทำดัชนีและบทคัดย่อ
3. ควรบรรจุปัญหาการอุดมศึกษา การเปลี่ยนแปลงรูปแบบทางสังคม ทักษะที่มีผลกระทบทั้งโดยตรงและโดยอ้อมกับชีวิตในมหาวิทยาลัย วงการธุรกิจ ต่างๆ เหล่านี้ ลงในหลักสูตรด้วย
4. ควรศึกษาบรรณานุกรมจากแหล่งข้อมูลในที่ต่าง ๆ เช่น อัฟริกา เอเชีย และละตินอเมริกา ไม่ใช่ศึกษาเฉพาะบรรณานุกรมของโลกตะวันตกของชาวผิวขาวเท่านั้น
5. ควรการจัดทำบรรณานุกรมและกลยุทธ์การสืบค้น ให้นักศึกษา และผู้รับบริการ ร่วมกันจัดทำโดยใช้สถานการณ์จริง

6. ควรจัดให้มีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างนักศึกษาปริญญาชั้นสูง และ ผู้บริหาร ห้องสมุด ตลอดจนเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการทดสอบความรู้และความคิดเห็นที่ได้ จากงานในชั้นเรียน

7. ควรแนะนำทักษะในการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในห้องสมุด

1.5.1 การบริหารจัดการงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าในห้องสมุด มหาวิทยาลัยต่างประเทศ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาร์แคนซอส (University of Arkansas Libraries, 2004) ได้รวมฝ่ายงานเทคนิค (Technical Service) เข้าไว้เป็นฝ่ายเดียวกับฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Services) โดยมีรองผู้อำนวยการเพียง 1 คน ดูแลงานของทั้งสองฝ่าย เพื่อจะให้เห็นภาพรวมของความต้องการของผู้รับบริการทั้งหมด อีกทั้งยังได้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist) และบรรณารักษ์ห้องสมุดภาควิชาให้ความร่วมมือในการให้บริการเพื่อประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ห้องสมุด Knight Library ซึ่งเป็นหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัย โอเรกอน ยูจีน ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้จัดการให้งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นฝ่าย บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาจำนวน 12 คน ประกอบด้วย บรรณารักษ์ฝ่ายวิเคราะห์ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร ห้องสมุดกฎหมาย ห้องสมุดแผนที่และห้องสมุด คณิตศาสตร์คอยให้บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้า สืบค้น และสอนทักษะการใช้สารสนเทศ ซึ่ง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้ ต้องร่วมรับผิดชอบคัดเลือกทรัพยากรเข้าห้องสมุดด้วย เพราะเชื่อว่า ผู้เชี่ยวชาญย่อมจะตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าวิจัยได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ สามารถ สืบค้นข้อมูลได้กว้างและลึกกว่า ดังนั้น ในการที่บรรณารักษ์ได้ออกไปให้บริการตอบคำถามและ ช่วยค้นคว้าย่อมจะทราบความต้องการของผู้รับบริการ และส่งผลให้สามารถเลือกทรัพยากรได้ ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้ทรัพยากรมากขึ้นด้วย (Yupin, 1997)

1.5.2 การบริหารจัดการงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าในห้องสมุด มหาวิทยาลัยในประเทศไทย

การบริหารงานในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย มีหลายรูปแบบ แต่จะมี ลักษณะการบริหารจัดการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่คล้ายคลึงกัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แบ่งสายงานเป็น 3 สาย คือ สายบริหาร และพัฒนา สายเทคนิค และสายบริการ มีรองผู้อำนวยการกำกับดูแลแต่ละสายงาน สำหรับสาย บริการมีบรรณารักษ์ดูแลรับผิดชอบงานบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

บริการสอนวิธีการใช้ห้องสมุดและใช้ทรัพยากรทุกรูปแบบ แนะนำและเสนอรายชื่อทรัพยากรใหม่ ๆ ที่ผู้รับบริการต้องการ หรือที่เห็นว่าเป็นประโยชน์กับสาขาวิชาต่าง ๆ โดยส่งรายชื่อทรัพยากรใหม่นี้ให้กับสายเทคนิคซึ่งดูแลรับผิดชอบดำเนินงานการสั่งซื้อและจัดเตรียมทรัพยากรส่งให้สายงานบริการ (รุ่งทิพย์ ห่อวโนทยาน, สัมภาษณ์, 25 พฤศจิกายน 2541)

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งงานเป็น ฝ่ายจัดหา ฝ่ายวิเคราะห์ ฝ่ายบริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ฝ่ายโสตทัศนวัสดุ และฝ่ายบริการถ่าย-รับมีหัวหน้า ฝ่ายแต่ละฝ่ายทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ สำหรับฝ่ายบริการมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สอนการใช้ห้องสมุดและทรัพยากร ช่วยเสนอแนะการสั่งซื้อทรัพยากรบ้างแล้วแต่โอกาส (เปี่ยมสุข ทุงกาวิ, สัมภาษณ์, 25 พฤศจิกายน 2547)

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แบ่งงานเป็น ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร ฝ่ายบริการเทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายยืม-คืน ฝ่ายฝึกอบรมและเผยแพร่วิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีหัวหน้าฝ่ายดูแลรับผิดชอบ สำหรับฝ่ายบริการสารสนเทศ มีหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ในส่วนการสอนหรือแนะนำผู้รับบริการเป็นหน้าที่ของฝ่ายฝึกอบรมและเผยแพร่วิชาการ (www.lib.ku.ac.th)

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แบ่งเป็นฝ่ายเทคนิค ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา และศูนย์เทคโนโลยี โดยมีหัวหน้าฝ่ายดูแลรับผิดชอบ แต่การบริหารจัดการบริการจะต่างจากห้องสมุดแห่งอื่น ๆ คือ ฝ่ายเทคนิคของสำนักบรรณสารสนเทศจะดูแลรับผิดชอบการจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากร ฝ่ายบริการสารสนเทศจะให้บริการสารสนเทศเฉพาะด้าน ได้แก่ สารสนเทศการศึกษาทางไกลสุโขทัยศึกษา และสารสนเทศที่เกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 รวมทั้งเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย ส่วนการให้บริการทรัพยากรห้องสมุดทั่วไป เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริการสื่อการศึกษา สำหรับการคัดเลือกและเสนอแนะทรัพยากรใหม่ ๆ จะมีคณะทำงานเลือกสรรสื่อรับผิดชอบ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งโดยอธิการบดี ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นประธาน ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศเป็นรองประธาน หัวหน้าฝ่ายจัดหา เป็นกรรมการและเลขานุการ มีการประชุมปีละ 2 ครั้ง เพื่อทบทวนนโยบายการจัดสรรและการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการจัดหาทรัพยากรเข้าสำนักบรรณสารสนเทศ (วรรณุช มานะวณิชย์, สัมภาษณ์, 25 พฤศจิกายน 2547)

สำหรับสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้น ในส่วนของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามี่หน่วยงานที่ร่วมกันดูแลรับผิดชอบให้บริการอยู่หลายฝ่าย ณ จุดบริการต่าง ๆ กัน ได้แก่ ฝ่ายบริการผู้อ่าน ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ และศูนย์เอกสารประเทศไทย ซึ่งแต่ละฝ่าย / ศูนย์มีหัวหน้าฝ่าย / ศูนย์เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการให้บริการ

กล่าวโดยสรุป การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Services) ยังคงเป็นบริการสำคัญของห้องสมุดที่จะช่วยผู้รับบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ จัดหาและจัดเรียงไว้ ไม่ว่าจะเป็นบนชั้นแบบเก่า หรือ ในฐานะข้อมูลบนเว็บไซต์ของห้องสมุด ได้อย่างสะดวก ด้วยวิธีการบริการที่เฉพาะเจาะจง เป็นรายบุคคลมากขึ้น โดยจะเพิ่มคุณค่าการบริการเชิงรุก หรือ เมื่อร้องขอ หรือ จะจัดการสอนวิธีการใช้แบบดั้งเดิม ในรูปแบบสอนเป็นรายตัวสอนเป็นกลุ่ม ตามตารางของห้องสมุดเอง หรือ จัดให้เป็นรายวิชา และในปัจจุบัน มีการสอนแบบออนไลน์ ซึ่งผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นนิสิต นักศึกษา คณาจารย์ นักวิจัย จะเรียกใช้ได้ จากเว็บไซต์ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ต่อวัน 7 วัน ต่อ สัปดาห์ ในเวลาที่สะดวกของแต่ละคน

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้บรรณารักษ์ ผู้ให้บริการ จะต้องได้รับการพัฒนาเพื่อรองรับบทบาทใหม่ให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมของสหัสวรรษใหม่ ที่ห้องสมุดเปลี่ยนไป ต้องเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ในการบริหารจัดการ เพื่อจะได้คงความสำคัญของตนไว้ได้

2. การพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าโดยวิธีเป็นชั่มมาร์คกิง (Benchmarking)

2.1 นิยามและความหมายของเป็นชั่มมาร์คกิง

ความหมายของคำว่า เป็นชั่มมาร์คกิง เชื่อว่ามีต้นกำเนิดที่หลากหลาย คือ การวัดผ้าขายในร้านขายผ้า ซึ่งมักจะมีไม้วัดที่ตีเส้นไว้บนโต๊ะ เพื่อใช้วัดผ้าขาย และเส้นวัดนี้เรียกว่า เป็นชั่มมาร์คกิง บ้างก็ว่ามาจากการแข่งขันตกปลา ขนาดของปลาจะถูกเปรียบเทียบโดยการเอาปลาไปวางไว้บนชั้น (bench) แล้ววัดความยาวของปลาโดยทำสัญลักษณ์ (mark) ไว้ที่ชั้นนั้น จึงเรียกการกระทำเช่นนี้ว่า เป็นชั่มมาร์คกิง ตามความหมายของ Benchmarking นี้อาจมาจากการสำรวจภูมิประเทศ โดยการทำจุดอ้างอิงไว้ที่ตำแหน่งหนึ่งและใช้เป็นจุดอ้างอิงเปรียบเทียบกับจุดอื่น ๆ (นันทกา อติเรกสมบัติ, 2544: 14)

Longman Dictionary of Contemporary English (2003: 127) ให้ความหมายว่า สิ่งที่ใช้เป็นมาตรฐานเพื่อวัดหรือเปรียบเทียบกับสิ่งอื่นได้ และอีกความหมายหนึ่งที่ใช้ไว้คือ เครื่องหมายที่ทำไว้บนกำแพงตึกหรือเสาเพื่อแสดงระดับน้ำทะเล และใช้ในการวัดความสูงและระยะทางในการสำรวจ

เดวิด อัลทามิ ได้ให้คำนิยามไว้ในบทความที่เขียนลง World Executive Digest (นันทกา อติเรกสมบัติ, 2544 : 14) ว่า เป็นชั่มมาร์คกิง เป็นแนวคิดหนึ่งที่มีอะไรมากกว่าคำพูดติดปาก แต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการรักษาอันดับความสามารถในการแข่งขัน และเป็นองค์ประกอบอีกองค์ประกอบหนึ่งของแนวคิดที่ว่ากระบวนการสำคัญเท่า ๆ กับผลงาน

บริษัท Xerox (Zairi, 1996) ให้ความหมายของเป็นชั่มมาร์คกิงว่าเป็นกระบวนการวัด เปรียบเทียบที่ต่อเนื่อง ซึ่งใช้กับผลิตภัณฑ์ บริการ และสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ โดยวัดเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เข้มแข็งที่สุดของบริษัท หรือ บริษัทที่เป็นผู้นำอยู่ในขณะนั้น

The American Productivity and Quality Center Benchmarking Management Guide (Jarrar & Zairi, 2001: 908) ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการการเปรียบเทียบ และการวัดอย่างต่อเนื่อง ขององค์กรกับผู้นำธุรกิจเพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งจะปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร

Australian Government Publishing Service (McNeil, et al, 1995: 32) ได้ให้คำจำกัดความของเป็นชัมมาร์คกิ้งว่าเป็นกระบวนการที่ทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อค้นหาและนำวิธีปฏิบัติในระดับนานาชาติที่ดีที่สุดมาสู่องค์กรของตนให้ประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถที่มีอยู่ โดยการค้นหาผลิตผล การบริการ การปฏิบัติและกระบวนการของกลุ่มแข่งขันที่เป็นผู้นำในธุรกิจอุตสาหกรรมหรือกระบวนการที่เราได้เลือกแล้ว

Jarrar และ Zairi (2001: 908) กล่าวว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้ว่า จะทำผลงานให้ดีที่สุดได้อย่างไร โดยเน้นที่การปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อจะได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ต้องค้นหาวิธีที่ได้ผลเลิศ ต้องมีความเข้าใจว่าจะเอาผลที่ได้มาลงมือปฏิบัติได้อย่างไร จะปรับใช้และนำมาใช้กับงานของตนอย่างไร

คำว่าเป็นชัมมาร์คกิ้งในภาษาไทยยังคงใช้ทับศัพท์ เป็นส่วนใหญ่ แต่มีผู้ให้ความหมายโดยใช้คำว่าวัดรอยเท้าช้าง (พิรศักดิ์ วรสุนทรโรสด, 2542: 5) เขาได้ให้คำจำกัดความคำ ๆ นี้ว่า “กระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของบริษัทหรือองค์กร ที่จะพิจารณาวิเคราะห์ตนเองว่ามีจุดอ่อน จุดแข็งอย่างไร มีอะไรบ้างที่จะสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้ ทำการวิจัยเปรียบเทียบกับผู้ที่ดีที่สุด แล้วนำความรู้ที่ได้มาวางแผนการปรับปรุงองค์กรภายในให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลที่ดีขึ้น”

2.2 ประวัติความเป็นมาของ เป็นชัมมาร์คกิ้ง

2.2.1 เป็นชัมมาร์คกิ้ง ในวงการธุรกิจ

เป็นชัมมาร์คกิ้งเริ่มต้นในวงการธุรกิจ เกิดจากการที่บริษัท Xerox iveauตัวว่าได้สูญเสียเงินและส่วนแบ่งการตลาดไปให้กับคู่แข่งชาวญี่ปุ่น เพราะคู่แข่งสามารถขายเครื่องถ่ายเอกสารได้ในราคาถูก Xerox จึงเริ่มคิดทำเป็นชัมมาร์คกิ้งในหน่วยผลิตของตน วิเคราะห์การผลิตเครื่องถ่ายเอกสารโดยเปรียบเทียบกับ Fuji-Xerox ทั้งกระบวนการผลิตและการจัดจำหน่าย แล้วไปเป็นชัมมาร์คกิ้งกับ L.L. Bean ในเรื่องการจัดการวัสดุ และการจัดเก็บในโกดังสินค้า นับเป็นการศึกษาที่มีชื่อเสียงมาก และต่อมาได้กลายเป็นหนังสือเล่มแรกในเรื่องของการทำเป็นชัมมาร์คกิ้งที่เขียนโดย Robert R. Camp เรื่อง Benchmark: the Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance จัดพิมพ์ในปี ค.ศ. 1985 นับจากนั้นเป็นต้นมา เป็นชัมมาร์คกิ้งก็กลายเป็นคำมกักรัของระบบงาน Xerox ที่ผู้คนทั้งหลายโดยทั่วไปยังไม่รู้จัก (Gohlke: 2003)

2.2.2 เป็นชมาร์คกิ้ง ในวงการห้องสมุด

จากบทความของ Gohlke (2003) and Henczel (2002) สามารถสรุปเป็นเรื่องราวของการทำเป็นชมาร์คกิ้งในวงการห้องสมุดเป็นลำดับได้ ดังนี้คือ

ในวงการห้องสมุดนั้นเริ่มทำเป็นชมาร์คกิ้งในปี ค.ศ. 1985 โดยบรรณารักษ์ผู้หนึ่งของ Metro Toronto ได้วางแผนปรับปรุงห้องสมุดประชาชนแห่งหนึ่ง เธอคิดว่าหนทางที่จะแก้ไขปัญหาคือต้องรู้ว่าห้องสมุดอื่นเขาทำกันอย่างไร เธอจึงเริ่มด้วยการศึกษาฝ่ายบริการ โดยขอความร่วมมือจากห้องสมุดอีก 4 แห่งศึกษาเปรียบเทียบกัน โดยที่ไม่รู้ว่าแท้ที่จริงแล้วเธอกำลังทำการ เป็นชมาร์คกิ้ง

ปี ค.ศ. 1987 ประธานาธิบดี Ronald Reagan ได้ลงนามในรางวัล Malcolm Baldrige Quality Award ซึ่งเป็นรางวัลสำหรับผู้แข่งขันการทำเป็นชมาร์คกิ้งเป็นครั้งแรก

ต้นทศวรรษ 1990 บรรดาห้องสมุดเฉพาะให้ความสนใจกับพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัดมากขึ้น พยายามทำ เป็นชมาร์คกิ้ง กับฝ่ายอื่น ๆ ในหน่วยงาน เพื่อความอยู่รอดของห้องสมุดซึ่งกำลังเผชิญหน้ากับการถูกลดขนาดลง หรือ ให้เลิกไปเลย เพราะเห็นว่าการจัดการทรัพยากรสารสนเทศจากภายนอกจะถูกกว่าการคงไว้ซึ่งห้องสมุด ห้องสมุดจึงต้องพยายามแสดงให้เห็นศักยภาพ และคุณค่าของตนที่มีให้กับหน่วยงาน

กลางทศวรรษ 1990 ห้องสมุดได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างหนัก ต้องดูแลทั้งเนื้อหาของทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งทางกฎหมาย สังคม ที่เข้ามามีผลต่อการจัดหา จัดส่ง บริการแก่ผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและต้องศึกษาเรื่อง license ซึ่งทำให้ยังต้องทำ เป็นชมาร์คกิ้ง กันมากขึ้นเพราะบรรณารักษ์ถูกสั่งให้เพิ่มบริการขึ้นเรื่อย ๆ โดยไม่ได้รับงบประมาณเพิ่ม

ปี ค.ศ. 1993 Holly Muir บรรณารักษ์ตอบคำถามถูกปลดออกจางานเนื่องจากการตัดสินใจผิดพลาดกำลัง เธอจึงตัดสินใจเริ่มจับธุรกิจของตนเองโดยตั้งบริษัท Library Benchmark International ขึ้น และได้เขียนหนังสือขึ้นมา 5 เล่ม เพื่อเป็นคู่มือกระบวนการ เป็นชมาร์คกิ้งสำหรับบรรณารักษ์ทำจดหมายข่าว บรรณารักษ์ห้องสมุดในบริษัทต่าง ๆ ผู้ที่สนใจที่จะปรับปรุงวิธีการทำงาน และเริ่มดำเนินการจัดอบรมต่าง ๆ

ในปี ค.ศ. 1996 สมาคมห้องสมุดเฉพาะสหรัฐอเมริกาได้จัดพิมพ์หนังสือชื่อ 'Competencies for Special Librarians in the 21st Century' ขึ้น หนังสือเล่มนี้ได้กล่าวถึงความสามารถเฉพาะทาง 11 ประการ ที่บรรณารักษ์ยุคใหม่จะต้องมี และ 3 ใน 11 ประการเป็นเรื่องขององค์ความรู้และทักษะในการทำเป็นชมาร์คกิ้ง ใช้วิธีการที่เหมาะสมที่จะให้ความรู้ในเรื่องการทำเป็นชมาร์คกิ้ง ว่ามีความสำคัญต่อการให้สารสนเทศ ประเมินผลผลิตของการใช้สารสนเทศ และการทำวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการสารสนเทศเพื่อจะดูช่องทางที่จะ

ปรับปรุงและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการ ดังนั้น ผู้บริหารของหน่วยงานต้องมีส่วนร่วมในการทำเป็นซ้มาครั้งและนำผลที่ได้มาปรับปรุงเมื่อทำเสร็จ

ในปี ค.ศ. 1998 มีการออก ISO 11620 ที่เป็นตัวชี้วัดผลงานของห้องสมุดซึ่งสามารถนำไปใช้วัดผลงานได้ นับเป็นครั้งแรกที่ห้องสมุดมีส่วนร่วมในโครงการเป็นซ้มาครั้งตัวชี้วัดที่อ้างถึง คือ ตัวชี้วัดความพอใจของผู้รับบริการ งานบริการ และงานเทคนิค

ปี ค.ศ. 1999 มีการออก ISO 2788 แสดงให้เห็นถึงสถิติที่ต้องจัดเก็บเพื่อเป็นตัวชี้วัด

2.3 ประเภทของการทำเป็นซ้มาครั้ง

พสุ เดชะรินทร์ (2540: 22) แบ่งประเภทของเป็นซ้มาครั้ง ตามกิจกรรมที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้ คือ

2.3.1 **Process Benchmarking** เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ออกมา โดยที่กระบวนการแต่ละอย่างมักจะประกอบไปด้วยวิธีการหรือ ขั้นตอนหลายอย่าง เป้าหมายสุดท้ายของการทำ Process Benchmarking ก็อยู่ที่การเพิ่มขึ้นของคุณภาพ หรือ ปริมาณของผลผลิตที่ได้ เนื่องจากการพัฒนากระบวนการในการทำงาน ย่อมนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น Process Benchmarking เน้นที่กระบวนการในการทำงานและระบบในการดำเนินงาน เช่น ระบบ หรือ ขั้นตอน การร้องเรียนของลูกค้า ระบบการจัดเก็บเงิน ระบบการสรรหาและคัดเลือกเป็นซ้มาครั้งในลักษณะนี้จะพยายามที่จะเสาะหากระบวนการในการดำเนินงานที่ดีที่สุด จากองค์กรประเภทต่างๆ ที่มีลักษณะในการดำเนินงาน ที่เหมือนกัน หรือ คล้ายกัน ประโยชน์ที่เห็นได้อย่างชัดเจนก็คือ การทำ Process Benchmarking ย่อมนำไปสู่ผลตอบแทน หรือ กำไร ขาดทุนที่ดีขึ้น เนื่องจากถ้าองค์กรมีการพัฒนาในกระบวนการที่สำคัญ หรือ กระบวนการหลัก ย่อมเป็นการนำไปสู่การพัฒนาในการดำเนินงาน ซึ่งนำไปสู่ผลิตภาพที่สูงขึ้นหรือต้นทุนที่ลดลง

2.3.2 **Result Benchmarking** เป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ (Outcome) ในการดำเนินงานตั้งแต่ 2 ประการขึ้นไปกับดัชนีผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่ได้มีการจัดทำไว้ล่วงหน้า แล้ว ดัชนีหรือเครื่องชี้ผลลัพธ์ต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่มาตรฐานในการวัดทุกๆ ไป (วัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมาย) แต่เป็นเครื่องมือวัดที่องค์กรใช้วัดความมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลขององค์กรหรือกิจกรรมต่างๆ การที่องค์กรให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ไม่ได้หมายความว่าความมีประสิทธิภาพของกระบวนการภายในจะไม่มีค่า บทความทางวิชาการ ด้านคุณภาพต่างๆ กล่าวไว้ว่า กระบวนการในการทำงานที่ดีย่อมนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี การเป็นซ้มาครั้งโดยพิจารณาผลลัพธ์นี้ย่อมสามารถช่วยบ่งชี้กระบวนการในการทำงานที่ควรจะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุง Result Benchmarking เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการบ่งบอกถึงความแตกต่าง หรือ ช่องว่างในผล

การดำเนินงานที่องค์กรต่างๆ สามารถจะพัฒนาได้ต่อไปอีก เนื่องจาก Result Benchmarking เป็นเพียงเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นการสำรวจตรวจสอบกระบวนการ (Process) ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ออกมาจะสามารถช่วยผู้บริหารในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3.3 Performance Benchmarking เป็นการประเมินสถานภาพทางการแข่งขัน โดยพิจารณา หรือ เปรียบเทียบในด้านของสินค้า หรือ บริการซึ่งจะครอบคลุมในเรื่องของราคา คุณภาพ การใช้งาน และลักษณะของสินค้าหรือบริการความเร็ว หรือความเชื่อถือทนทาน รวมทั้งคุณสมบัติอื่นๆ การทำเป็นชั้มาร์คกึ่งในลักษณะนี้สามารถทำได้โดยไม่ให้องค์กรเป้าหมายรู้ตัวได้ เช่น การทำ Reverse Engineering หรือ การเปรียบเทียบระหว่างสินค้าและบริการโดยตรง หรือ การวิเคราะห์ทางด้านสถิติที่สำคัญ อุตสาหกรรมจำพวกรถยนต์ คอมพิวเตอร์ การเงิน หรือ เครื่องถ่ายเอกสาร มักจะใช้วิธีนี้เป็นหลักในการทำเป็นชั้มาร์คกึ่ง

2.3.4 Strategic Benchmarking เป็นการสำรวจตรวจสอบวิธีการแข่งขันขององค์กรต่างๆ ในการทำ Strategic Benchmarking มักจะไม่ให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมมากนัก แต่จะให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ที่องค์กรใช้เพื่อศึกษาถึงกลยุทธ์ที่ดีที่สุดที่องค์กรนำไปใช้และประสบความสำเร็จในการแข่งขัน บริษัทต่างๆ ในประเทศญี่ปุ่นมักนิยมทำเป็นชั้มาร์คกึ่งในลักษณะนี้ และมักชอบที่มองหาลูกค้าที่ดีหรือมีผลการดำเนินงานเป็นเลิศ จากนั้นจะเข้าไปเยี่ยมชม หรือ ศึกษาองค์กรเหล่านั้น โดยมีความสนใจต่อสิ่งซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำให้บริษัทเหล่านั้นประสบความสำเร็จ ในขณะที่บริษัทในอเมริกามักนิยมเริ่มที่การหากิจกรรม หรือ กระบวนการที่จะทำเป็นชั้มาร์คกึ่งก่อน การดำเนินงานเป็นชั้มาร์คกึ่งลักษณะนี้จะเป็นการมองเห็นถึงผลตอบแทนที่จะได้รับในระยะยาว และผลตอบแทนที่จะได้รับมักเป็นไปอย่างเชื่องช้า องค์กรที่ให้ความสำคัญต่อผลตอบแทนในระยะสั้นจึงมักใช้วิธี Process Benchmarking กันมากกว่า

2.3.5 Best Practice Standards or Benchmarking เป็นรูปแบบหนึ่งของการกำหนดมาตรฐาน (Standards) ซึ่งสามารถกำหนดให้ใช้เป็นเป้าหมายในการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่แท้จริง โดยปกตินั้นเป็นชั้มาร์คกึ่งมักจะถูกแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับเฉลี่ย ระดับดีที่สุด (Best Practice Standards) และระดับที่ต่ำที่สุด (Minimum Standards) ได้แก่ ระดับที่การดำเนินงาน หรือ การบริการในระดับนั้นสามารถบรรลุถึงได้ตลอดเวลา (Achievable) ระดับเฉลี่ย (Average) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้บริการประมาณครึ่งหนึ่งจะได้รับบริการที่เหนือมาตรฐาน ในขณะที่อีกครึ่งหนึ่งจะได้ต่ำกว่ามาตรฐาน ในขณะที่ ระดับดีที่สุด (Best Practice Standards) จะเป็นเครื่องจูงใจให้พนักงาน ดำเนินงานให้ได้ระดับที่สูงกว่า หรือ ให้ได้ผลผลิตที่ดีกว่าปกติ

Alstite (1995), Peischl (1995) และ Evans (1994) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เป็นชั้มาร์คกึ่งควรแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. **Internal Benchmarking** เป็นกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเดียวกัน ส่วนใหญ่จะทำในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีโครงสร้างหลายหน่วยงาน

2. **Competitive Benchmarking** เป็นกระบวนการเปรียบเทียบกับองค์กรระหว่างองค์กรที่ประกอบกิจการประเภทเดียวกัน หรือ เป็นคู่แข่งกันโดยตรง ที่อยู่ในตลาดหรือ อุตสาหกรรมเดียวกัน สินค้า บริการ หรือ กระบวนการในการทำงานที่แข่งขันกันโดยตรง

3. **Industry of Functional Benchmarking** เป็นกระบวนการเปรียบเทียบกับผู้นำในอุตสาหกรรมแบบเดียวกัน แต่ไม่ใช่คู่แข่งในตลาดเดียวกัน เช่น โรงงานผลิตรถจักรยานยนต์กับโรงงานผลิตรถยนต์ หรือ บริษัทให้เช่ารถยนต์ กับ บริษัทรถแท็กซี่ เป็นต้น

4. **Process or Generic Benchmarking** เป็นกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่ประกอบกิจการต่างประเภทกัน แต่มีกระบวนการผลิตเหมือนกัน

นอกจากนี้ Jager (1999: 367) ยังกล่าวว่า Boxwell ได้เพิ่มเติมประเภทของเป็นซ้มาร์คกึ่งไว้ดังนี้

1. **Co-operative Benchmarking** เป็นการเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่ไม่ใช่คู่แข่งกัน แต่ร่วมมือกัน เมื่อหน่วยงานหนึ่งต้องการปรับปรุงให้ดีขึ้น ก็จะติดต่อหน่วยงานที่ดีเลิศ ขอความรู้ แบ่งปัน แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน โดยที่องค์กรที่ต้องการทำเป็นซ้มาร์คกึ่งนั้น ต้องการยกมาตรฐานของตนให้เท่าเทียมกับองค์กรที่มีวิธีการดำเนินการที่ดีที่สุด ที่มีข้อตกลงกัน

2. **Collaborative Benchmarking** เป็นความร่วมมือกันในระหว่างกลุ่มบริษัทที่จะช่วยกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน โดยหวังว่าจะนำความรู้ใหม่ที่ได้มาไปปรับปรุงงานของพวกเขาจะมีผู้นำ(Third party)ทำหน้าที่ประสานงาน เก็บข้อมูลและแจกจ่ายข้อมูล

3. **Qualitative Benchmarking** เปรียบเทียบกระบวนการ หรือ วิธีการปฏิบัติงาน ไม่ใช่จำนวนผลผลิต

ในการทำเป็นซ้มาร์คกึ่งจึงควรพิจารณาประเภทที่จะใช้ดำเนินการจัดทำโดย Henczel (2002) ให้ความเห็นว่า การทำเป็นซ้มาร์คกึ่ง จะทำกันเองภายใน หรือ ภายนอกก็ได้ ซึ่งพีรศักดิ์ วรสุนทรโรสด (2542 : 5) ไม่เห็นด้วยนัก ถ้าจะเปรียบเทียบเพียงกันเองภายในหน่วยงาน เพราะในระยะยาวจะไม่เกิดการพัฒนา ไม่รู้ว่าภายนอกเป็นอย่างไร Henczel (2002) เสนอแนะว่าควรเริ่มจากการเปรียบเทียบข้อมูล (Data Benchmarking) ซึ่งเป็นการวัดและเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้า คือ input และ ผลที่ได้จากกระบวนการคือ output กับพฤติกรรม แล้วจึงดำเนินการเป็นซ้มาร์คกึ่ง กระบวนการ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ขั้นตอนของกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง และเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ที่มีวิธีการดำเนินการเดียวกันนั้นเป็นที่ยอมรับว่ามีแนวทางการปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practice)

2.4 การทำเป็นชั่มมาร์คกิ้งในห้องสมุด

ห้องสมุดที่ตื่นตัวในเรื่องการทำเป็นชั่มมาร์คกิ้งที่สุด คือ ห้องสมุดเฉพาะ โดยเฉพาะห้องสมุดในหน่วยงานรัฐบาลเป็นหน่วยงานแรกที่ตื่นตัวที่จะเปรียบเทียบกับภายนอกหน่วยงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวของบรรณารักษ์ที่จะหาคู่แข่งเปรียบเทียบ แลกเปลี่ยนข้อมูล กระบวนการทำงาน และการบริการอย่างละเอียดให้ซึ่งกันและกัน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและแสดงให้เห็นหน่วยงานเห็นว่าหน่วยงานของตนมีดีเท่า หรือ ดีกว่าที่อื่น เพียงไร อย่างไร หรือใช้เป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุงงานให้หน่วยงานของตนให้ดีเท่าหรือดีกว่าที่อื่นได้ สนับสนุน การเรียกร้อง ขอเพิ่มบุคลากร เทคโนโลยี และ งบประมาณจากผู้บริหาร (Gohlke, 2003)

นอกจากนี้ การทำเป็นชั่มมาร์คกิ้งก็เพื่อพิสูจน์ให้ผู้รับบริการเห็นคุณค่าของห้องสมุด จึงต้องรู้จักผู้รับบริการว่าเป็นใคร รู้ว่ามีอะไรสำคัญที่เหมือนเรา

ผู้รับบริการของห้องสมุดแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารระดับสูง โดยเฉพาะผู้คุมงบประมาณ และการอยู่รอดของห้องสมุดซึ่งต้องการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจให้การสนับสนุน

กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ ซึ่งใช้ทรัพยากร และบริการ ไม่ว่าจะมาใช้ถึงที่หรือทางโทรศัพท์ e-mail

กลุ่มที่ 3 บุคลากร คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ และทัศนคติของบุคลากร

ทั้ง 3 กลุ่มนี้ ล้วนมีความสำคัญต่อการพยายามจะทำ เป็นชั่มมาร์คกิ้ง ถ้าต้องการจะแสดงให้เห็นให้ผู้บริหารเห็นว่ามีการปรับปรุง เพื่อให้เกิดความประทับใจ เพื่อให้ลูกค้าพอใจ จะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากบุคลากรในการช่วยดำเนินการต่างๆ

นอกจากนี้ Henczel (2002) ให้ข้อคิดว่า หากคิดจะทำเป็นชั่มมาร์คกิ้ง ต้องตัดสินใจว่ากำลังจะวัดอะไร นับอะไร ในห้องสมุด แล้วจึงวัดสิ่งที่คิดไว้กับห้องสมุดที่เลือกแล้วว่ามีกระบวนการทำงานนั้นดีเลิศ

เมื่อห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง เริ่มต้นคิดจะทำอะไรที่เร็วและง่ายก่อนมักเริ่มจากการเปรียบเทียบว่าจำนวนทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุด เช่น จำนวนหนังสือ วารสาร และนับครั้งการใช้ทรัพยากรเหล่านั้น แต่ในปัจจุบันการเข้าถึงสารสนเทศมิใช่มีเพียงหนังสือ สิ่งตีพิมพ์เท่านั้น แม้ห้องสมุดเล็ก ๆ ก็สามารถเข้าถึง เรียกใช้ ทรัพยากรจำนวนมหาศาลของห้องสมุดใหญ่ ๆ ได้ ด้วยการปฏิวัติของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้โลกแห่งข่าวสารข้อมูลเปลี่ยนไป

การทำการศึกษาเปรียบเทียบแบบเป็นชั่มมาร์คกิ้งมิใช่เป็นการวัดจำนวนทรัพยากรที่มีอยู่ในห้องสมุด แต่จะเป็นการวัดกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงานในแต่ละฝ่ายของห้องสมุด ในที่นี้กระบวนการทำงาน หมายถึง ภาระหน้าที่และขั้นตอน การทำงานต่าง ๆ ในห้องสมุด ปัจจัยนำเข้าเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการ เช่น เงิน ทักษะของบรรณารักษ์ หรือ คำร้องขอ และกลับ

ออกมาเป็นผลลัพธ์ที่ต้องการ เช่น หนังสือ ผลการสืบค้น online หรือการตอบคำถาม และกระบวนการทำงานของห้องสมุดนี้ หมายถึง การเปลี่ยนรูปปัจจัยนำเข้าของห้องสมุดเป็นผลลัพธ์ของห้องสมุด ซึ่งหมายถึง บริการต่าง ๆ

กระบวนการทำงาน เป็นสายงานที่ต้องทำงานเกี่ยวข้อง ประสานกันในห้องสมุด สามารถแบ่งตามงานที่ปฏิบัติได้ออกเป็น 3 ส่วน คือ งานบริการ งานเทคนิค งานบริหารจัดการ ในแต่ละส่วนมีภาระหน้าที่ต่าง ๆ กัน และในแต่ละภาระงานก็มีกระบวนการทำงานที่แบ่งแยกออกไปอีก

2.4.1 การเลือกกระบวนการ

ในห้องสมุดมีกระบวนการทำงานหลากหลายแต่ก็ไม่ใช่ว่าทุกกระบวนการจะคุ้มค่า Henczel (2002) จึงให้คำแนะนำว่า ต้องพิจารณาเลือกว่า จะทำอะไรเพื่อให้คุ้มค่า และคุ้มค่าใช้จ่าย ซึ่งสิ่งที่ควรพิจารณา มีดังนี้

- เป็นกระบวนการที่สำคัญกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ผู้รับบริการ และการบริหารจัดการระดับสูง
- เป็นกระบวนการที่จะพัฒนาได้ง่าย หลังจากการทำเป็นมาร์คกิ้งแล้ว
- เป็นกระบวนการที่สำคัญกับผู้รับบริการที่สามารถช่วยงานเราได้มากที่สุด
- เน้นทักษะของบรรณารักษ์ทำให้เห็นความจำเป็นของการมีบรรณารักษ์ ที่มีทักษะ กระบวนการที่ผู้รับบริการเห็นว่าต้องอาศัยความชำนาญของบรรณารักษ์ เช่น การสืบค้นออนไลน์ บริการเชิงรุกที่เพิ่มค่า เช่น เพิ่มการวิเคราะห์ หรือ บริการข่าวสารทันสมัย (current awareness)
- เป็นกระบวนการที่มีคู่แข่ง ห้องสมุดอื่นๆ หรือ บริษัทค้าสารสนเทศ บริการที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงจากภายนอก
- เป็นกระบวนการที่ไม่อยู่ในระหว่างการเปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงระบบบัตรรายการเป็นออนไลน์ (online)

ข้อดีของการทำเป็นมาร์คกิ้ง ด้านกระบวนการ มีดังนี้

1. สามารถทำ เป็นมาร์คกิ้ง กับ ห้องสมุดอื่นๆ ซึ่งมีทรัพยากรที่แตกต่างกัน แต่กระบวนการทำงาน เช่น การจัดซื้อ การบริการ ก็จะเป็นกระบวนการเหมือนกัน ที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ ในเรื่องของกระบวนการ ห้องสมุดจะมีอะไรที่คล้ายๆ กัน มากกว่าต่างกัน
2. การเปรียบเทียบกระบวนการ จะบอกได้ว่า ควรปรับปรุง แก้ไขอย่างไร ถ้าเปรียบเทียบจำนวนทรัพยากรก็ไม่สามารถบอกอะไร เช่น ถ้าเปรียบเทียบจำนวนวารสารที่มีในห้องสมุด ก็จะบอกได้เพียงว่า แต่ละแห่งมีจำนวนเท่าไร ใช้มากเท่าไร แต่ละแห่งมีอะไรบ้าง แต่

ไม่สามารถบอกว่าจะปรับปรุง พัฒนา ฝ่ายวารสารได้อย่างไร จะปรับปรุงการให้บริการวารสารให้ดีขึ้นอย่างไร ห้องสมุดคู่แข่งอาจมีจำนวนมากกว่า แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า เขามีวิธีการหมุนเวียนวารสารออกบริการได้ดีกว่า

การทำเป็นซ่มาร์คกิ้งทำให้ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดมีจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะห้องสมุดไม่ใช่เป็นเพียงที่เก็บทรัพยากรเท่านั้น แต่ห้องสมุดเป็นบริการอย่างหนึ่งที่ดี คำเนินการโดยมนุษย์ เป็นซ่มาร์คกิ้งจะเป็นเครื่องอธิบายให้ผู้บริหารและผู้รับบริการได้รับรู้สิ่งที่มนุษย์ในห้องสมุดปฏิบัติ และสามารถบอกได้ว่าปฏิบัติงานได้ดีเพียงไร และจะทำได้ดียิ่งขึ้น หากได้งบประมาณสนับสนุนเพียงพอ และสามารถรายงานผลให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ

เป็นซ่มาร์คกิ้ง เป็นเครื่องมือวัดผลที่น่าเชื่อถือของบริษัทชั้นนำ ดังนั้น บรรณารักษ์ และพนักงานห้องสมุดก็ควรคิดและร่วมทำเป็นซ่มาร์คกิ้งตามแบบธุรกิจ เพื่อวัดผลและปรับปรุงงานให้ดีที่สุด

2.4.2 ขั้นตอนของการทำเป็นซ่มาร์คกิ้ง

Holly Muir (Matthews, 2002: 50) แนะนำว่าการทำเป็นซ่มาร์คกิ้งควรปฏิบัติเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้ คือ

1. **วิเคราะห์เบื้องต้น** ผู้เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม ที่ผู้ทำจะต้องคำนึงถึงคือ กลุ่มผู้บริหาร (คาดหวังอะไร) ลูกค้าห้องสมุด (งานส่วนใดหรือบริการใดของห้องสมุดที่เขาคิดว่ามีความสำคัญเป็นพิเศษกับพวกเขา) และบุคลากรห้องสมุด (งานบริการหรือกระบวนการใดที่พวกเขาตนเองคิดว่าต้องปรับปรุง)

2. **พัฒนากระบวนการวัดผล** เมื่อแน่ใจแล้วว่าต้องการทำเป็นซ่มาร์คกิ้งอะไร ห้องสมุดจะต้องเข้าใจว่า ณ สถานการณ์ปัจจุบันพวกเขากำลังทำอะไรกันอยู่ และทำได้ดีเพียงไร ซึ่งเครื่องมือช่วยให้เข้าใจได้ คือ คู่มือการทำงานต่างๆ

3. **เลือกคู่เปรียบเทียบ** การเลือกผู้ที่จะเปรียบเทียบอาจจะเลือกห้องสมุดอื่นที่ปฏิบัติงานที่ดี หรือ ผู้ที่อยู่ในธุรกิจอื่น แต่มีงานบางอย่างที่ทำคล้ายงานของห้องสมุด เช่น ร้านขายหนังสือ ร้านวิดีโอ ผู้ค้าบริการสาร-สนเทศ และพิพิธภัณฑ

4. **เก็บข้อมูลและวิเคราะห์** สิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษในการทำเป็นซ่มาร์คกิ้ง คือ จะต้องทำให้เข้าใจการทำงานของคู่เปรียบเทียบได้ดี การไปเยี่ยมชมสถานที่ช่วยให้เข้าใจวิธีการได้ดีขึ้นจากการได้ไปสังเกตการณ์ แต่ก็ขึ้นอยู่กับเวลาและค่าใช้จ่ายที่มีในโครงการด้วย มิฉะนั้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันก็น่าจะพอ

5. **สรุปผลและรายงาน** ต้องทำรายงานการศึกษาด้วยวิธีเป็นซ้มาร์คกึ่ง เสนอผู้บริหาร โดยควรมีสรุปรูป (Executive Summary) หลักการและเหตุผล วิธีการวัดผล ผลลัพธ์ ข้อมูลของห้องสมุดเปรียบเทียบกับคู่แข่งเปรียบเทียบ และข้อเสนอแนะ

2.4.3 ขั้นตอนการทำเป็นซ้มาร์คกึ่งของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ควีนสแลนด์

กระบวนการทำเป็นซ้มาร์คกึ่งมีหลายขั้นตอน สุดแล้วแต่ที่ใดจะทำอย่างไร มักจะไม่แตกต่างกันนัก สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีควีนสแลนด์ - Queensland University of Technology (Robertson and Trahn, 1997: 127) ได้ใช้ขั้นตอน ดังนี้คือ

1. สร้างความเข้าใจและทักษะในการทำเป็นซ้มาร์คกึ่ง
2. เลือกกระบวนการ
3. รวบรวมเอกสาร
4. เลือกคู่แข่งเปรียบเทียบ
5. เตรีย้มการ
6. ดำเนินการ
7. วิเคราะห์เปรียบเทียบ
8. ปรับปรุง กระบวนการเป็นซ้มาร์คกึ่ง

2.5 ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการทำ เป็นซ้มาร์คกึ่ง (Critical Success Factor)

การจะทำเป็นซ้มาร์คกึ่ง ให้สำเร็จได้ตามความประสงค์ Henczel (2002) ได้ให้ข้อเสนอแนะ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จว่า

- ต้องประสานโครงการ เป็นซ้มาร์คกึ่งเข้ากับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน หมายถึง ต้องรวมอยู่ในการประเมินคุณค่าและกลยุทธ์ของหน่วยงานด้วย
- ต้องมีการคิดกระบวนการอย่างจริงจัง ทั้งกระบวนการมิใช่เพียงผลลัพธ์
- เลือกคู่แข่งเปรียบเทียบที่ดีที่สุด
- ทุ่มเหตุที่จะให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- ต้องเข้าใจหน่วยงานและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อจะได้เลือกและปรับเอาวิธีการที่เหมาะสมที่สุด
- ต้องเข้าใจข้อจำกัดของเป็นซ้มาร์คกึ่ง

2.6 ปัญหาและข้อยุ่งยาก

ข้อควรระวังของการทำเป็นชั่มมาร์คกิ้ง คือ

- **ร่วมมือ – แข่งขัน** เป็นชั่มมาร์คกิ้งต้องการร่วมมือไม่ว่าจะเป็นจากต่างฝ่ายในองค์กร หรือถ้าเปรียบเทียบกับภายนอก ก็ต้องได้รับความร่วมมือจากองค์กรภายนอก บ่อยครั้งที่การเปรียบเทียบทำได้ยาก เพราะคู่แข่งเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลเท่าที่ควร แต่นับเป็นโชคดีของวงการห้องสมุด เพราะวิชาชีพบรรณารักษ์ มีวัฒนธรรม ของการแบ่งปันข้อมูล ข่าวสารกันมาแต่ดั้งเดิม (Robertson and Trahn, 1997: 128)

- **วิธีการเก็บข้อมูลที่ไม่ได้มาตรฐานและไม่ได้ทำอย่างสม่ำเสมอ** ทำให้ผลการเปรียบเทียบไม่น่าเชื่อถือ (invalid) และขอบเขตการทำก็ต้องกำหนดให้ชัดเจน

- **การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม** แม้จะมีการวัดผลและการเปรียบเทียบกันอยู่ตลอดเวลา ก็ไม่ได้บอกถึงความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ เช่น เกิดคู่แข่งใหม่ เกิดเทคโนโลยีใหม่ และเงินเฟ้อ เว้นแต่ว่าจะจัดการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดให้เป็นกระบวนการของการทำงานได้ (Jarrar & Zairi, 2001: 910)

- **ความเชื่อถือได้** อันตรายที่เกิดจากการเชื่อเรื่อง เป็นชั่มมาร์คกิ้งกันมากจะทำให้ไม่พยายามคิดค้น หรือ หากกระบวนการใหม่ๆ มาเพื่อพัฒนาปรับปรุง ใช้แต่ของเดิมจนกลายเป็นเครื่องมือยับยั้งความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน (พีรศักดิ์ วรรณทโรสถ, 2542: 5)

- **ทรัพยากร** การทำเป็นชั่มมาร์คกิ้ง ต้องใช้เวลาและเงินมาก ไม่มีหลักประกันว่าจะได้ผลคุ้มค่า ความคุ้มค่าจากการทำ เป็นชั่มมาร์คกิ้ง มักจะเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น (Henczel, 2002) แต่ อัมพร ไตรภัก (2544 : 23) กลับเห็นว่าประหยัดเวลา เพราะไปเรียนขององค์กรอื่นมา เช่นเดียวกับ ประเสริฐ อัครประดมพงศ์ (2547) ที่คิดว่าวิธีนี้เป็นวิธี “เรียนลัด” ของการพัฒนา

- **การวางแผน** จะต้องรอบคอบ ไม่วางแผนให้ครอบคลุมกว้างเกินไปกำลัง จะทำให้ การทำเป็นชั่มมาร์คกิ้ง ดูเหมือนง่าย แต่การแก้ไขปรับปรุงนั้นยากมาก โดยเฉพาะถ้าคิดจะทำพร้อมกันหลายจุดเกินไป (Levinge, 2004)

ประการที่สำคัญ การหลงตัวเองหรือมั่นใจในตนเองเกินไปจนคิดว่า หน่วยงานของตนดีที่สุดแล้ว ไม่ต้องแก้ไขปรับปรุงอะไร (Gohlke, 2003) เพราะเกิดจากการอคติเข้าข้างตนเองจนเกินไป ทำให้ไม่เห็นจุดบกพร่อง

ปัญหาการทำเป็นชั่มมาร์คกิ้งมีทั้งที่เป็นปัญหาจริงและปัญหาที่คิดขึ้นเองว่า น่าจะเป็นปัญหา น่าจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้กระบวนการต่างๆ (White, 2002: 20) ส่วนคนที่มีความคิดติดยึดอยู่กับสิ่งที่เคยทำไม่ยอมรับสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ผู้จัดทำเป็นชั่มมาร์คกิ้ง ต้องใช้ความพยายามและอดทนอย่างสูงที่จะหว่านล้อม และเริ่มจากการศึกษาว่า เป็นชั่มมาร์คกิ้งคืออะไร แล้วพิจารณาว่าคุณภาพคืออะไร เลือกกระบวนการที่คิดว่าต้องการปรับปรุง ต้องเลือกที่

จะสามารถศึกษาได้ในระยะ 4-6 เดือน ต้องทำอย่างต่อเนื่องเหมือนการจัดการคุณภาพที่ต้องปรับปรุงอยู่ไม่รู้จักจบ (Gohlke, 2002)

2.7 ประโยชน์ของการทำเป็นซ้มาร์คกิ้งในห้องสมุด

Gohlke (1998) ได้บอกถึงประโยชน์ของการทำเป็นซ้มาร์คกิ้ง ในคราวที่ไปจัดการฝึกอบรมปฏิบัติการให้กับบรรณารักษ์ห้องสมุดทหารของสหรัฐอเมริกา ไว้ดังนี้

2.7.1 ปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ให้บริการให้ดีขึ้น ให้ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการสามารถจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้น การแจกแจงด้วยวิธีนี้จะทำให้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรปัจจุบันได้มากที่สุด และอาจจะพบบริการใหม่ๆ หรือ สินค้าตัวใหม่ที่ห้องสมุดจะสามารถทำให้เกิดได้

2.7.2 ผลของการทำเป็นซ้มาร์คกิ้ง อาจจะทำให้ได้รับการสนับสนุนจากผู้ใหญ่ เพราะได้เห็นความกระตือรือร้นของผู้ปฏิบัติงาน เห็นว่าห้องสมุดเริ่มรู้จักคิดแบบธุรกิจ แสดงให้ผู้บริหารเห็นว่า ได้พยายามแก้ปัญหาด้วยตัวเองแล้ว ทำให้มองดูว่าห้องสมุดทำงานเป็นคณะ ช่วยกันปกป้องงบประมาณเพื่อให้ได้ทรัพยากรเพิ่มขึ้น ด้วยค่าใช้จ่ายที่น้อยลง

2.7.3 เพิ่มความสัมพันธ์ทางวิชาชีพ ซึ่งความสัมพันธ์นี้จะช่วยการทำงานมาก

2.7.4 ช่วยสนับสนุนเป้าหมายของหน่วยงานและห้องสมุด ถ้าองค์กรต้องการลดค่าใช้จ่ายห้องสมุด ก็จะหาทางช่วยได้ หรือ ถ้าจำเป็นห้องสมุดจะหาช่องทางตัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลงานให้มากขึ้น การทำเป็นซ้มาร์คกิ้ง ของห้องสมุดจะแสดงให้เห็นว่างานห้องสมุดสามารถเป็นต้นแบบได้ หรือ สามารถแสดงให้เห็นว่าทำไมจึงเลือกกระบวนการนี้ ไม่เลือกกระบวนการนั้น

2.7.5 ช่วยในการตั้งเป้าหมายที่แท้จริงและเป็นปริมาณตัวเลขได้ โดยอาศัยบริการที่ให้ความรู้เป็นหลัก ผลลัพธ์ที่ได้จะใช้ป้องกันการถูกตัดงบประมาณ หรือ การไปหาความรู้จากแหล่งภายนอก โดยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการและปรับปรุงการทำงาน ช่วยลดต้นทุนปรับปรุงการบริการที่ให้กับลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะช่วยดึงดูดลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ อีกทั้งยังจะเพิ่มชื่อเสียงให้กับผู้ปฏิบัติงาน (Jager, 1996: 367)

2.7.6 ช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

2.7.7 เพิ่มการใช้ทรัพยากร

2.7.8 ช่วยให้ตัดสินใจได้ดีขึ้นและเร็วขึ้น

การใช้ เป็นซ้มาร์คกิ้ง ทำให้เกิดการได้ข้ามขอบเขตทางภูมิศาสตร์ และจะเป็นวิถีของหน่วยงานในการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นประเภทใดจะมีการร่วมมือระดับนานาชาติเพิ่มขึ้น ๆ โดยหวังว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเป็นตัวอำนวยความสะดวก ตัวเร่ง องค์ความรู้ยังคงเป็น

อำนาจอยู่เหมือนเดิม เพียงแต่ว่าปัจจุบันไม่อยู่ในมือของคนเพียงไม่กี่คนเท่านั้น แต่เป็นของทุกคน (Jarrar และ Zairi, 2001: 912)

โดยสรุป การทำเป็นซ่มาร์คกิ้ง เป็นวิธีการศึกษาเปรียบเทียบ กระบวนการทำงานของหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีวิธีการทำงานที่ดีเลิศ (Best Practice) โดยมีเป้าหมายที่จะนำเอาวิธีการทำจากภายนอกมาปรับปรุงพัฒนา แก้ไขส่วนด้อยให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้การทำเป็นซ่มาร์คกิ้งจะต้องทำอย่างต่อเนื่องด้วย

คุณค่าของการทำเป็นซ่มาร์คกิ้ง ก็คือ การสร้างความสัมพันธ์ในระหว่างผู้ร่วมวิชาชีพ แบ่งปัน ประสบการณ์ และสามารถใช้ในการตั้งเป้าหมาย วางแผน และแสดงผลงานให้ผู้บริหารเห็นอย่างมีระบบ และมีข้อมูลช่วยในการตัดสินใจ สิ่งที่ควรระวังในการทำเป็นซ่มาร์คกิ้งคือ ไม่ควรทำในสิ่งที่ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลง ควรทำในกระบวนการที่เป็นจุดอ่อนและต้องการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในขณะนั้น

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Lee, Giuse, และ Sathe (2003) ได้ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศโดยวิธีเป็นซ่มาร์คกิ้งในชุมชนสาธารณสุขเทนเนสซี เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูล ที่จัดเก็บและเข้าถึงเครื่องมือสื่อสารโดยใช้วิธีสำรวจกลุ่มเป้าหมาย แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 5 หมวดใหญ่ ส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสาธารณสุขจำนวน 775 คน ใน 95 เขต ในปี ค.ศ. 1999 นับเป็นงานส่วนหนึ่งของห้องสมุดแพทย์แห่งชาติ ผลปรากฏว่า ได้รับแบบสอบถามคืน 571 ชุด (73 %) จาก 72 เขต ได้ถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ ความถี่ในการใช้สารสนเทศ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และระดับที่เข้าถึง Internet 64% ของผู้ตอบแบบสอบถามเมือง และ 43 % จากต่างจังหวัด ใช้มี e-mail ที่ทำงานและใช้จากบ้านจำนวน 50% แต่ใช้ website ของ Centres for Disease Control (ศูนย์ควบคุมโรค) น้อย การใช้ MEDLink ก็น้อยมาก หรือไม่ได้ใช้เลย ใช้ e-resource ทั้งหลาย น้อยมาก ส่วนใหญ่ใช้เพียง e-mail จึงได้ข้อสรุปว่า ข้อมูลที่ได้นี้น้อยจนไม่อาจจะใช้เป็นข้อทดสอบวิธีการใช้ของคนส่วนใหญ่ในสาขาวิชาได้ มีแนวโน้มของอุปสรรคการใช้เห็น ได้ชัด ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นข้อจำกัดของการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่

Robbins และ Daniels (2003) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบริการตอบคำถามเบื้องต้นเพื่อทำการเป็นซ่มาร์คกิ้ง การรับรู้เกี่ยวกับบริการตอบคำถามของกลุ่มห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพของสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม คำตอบของผู้รับบริการถูกนำมาศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อพิจารณาเลือกห้องสมุดที่มีผลงานดีที่สุด โดยหน่วยงานบริการนี้แบ่งออกเป็น 5 มิติ คือ ภายนอก (สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือต่าง ๆ และสิ่งที่สัมผัสได้ด้วยตา) ความ

นำเชื้อถือ (ให้บริการตามข้อตกลง) เอื้ออาทร (ช่วยเหลือ พร้อมให้บริการ) นำไว้ใจ (เรียบริ้อย มั่นใจ) เห็นอกเห็นใจ (เอาใจใส่ ให้ความสนใจเป็นรายบุคคล) ในขั้นตอนแบบสอบถามส่งไป ให้กับห้องสมุดในโครงการเพื่อแจกผู้มาขอรับบริการตอบแล้วจัดส่งคืนไปที่ผู้วิจัย ผลปรากฏว่า ห้องสมุดทั้งหมดได้รับคะแนนนิยมสูงสุดพอ ๆ กัน ไม่มีที่ใดดีเด่นออกมาไม่ว่าจะเป็นทางใด ๆ ดังนั้น ผลที่ได้จึงไม่สามารถจะนำไปปรับปรุงแก้ไขแห่งใดได้เลย แต่อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษา ข้างต้นนี้ก็สามารใช้ในการวางแผนทางเป็นซ่มาร์คกิง ในอนาคตได้

Denteh และ Silicox (2003) เจ้าหน้าที่ของ National Institute of Standards and Technology (NIST) ซึ่งเป็นหน่วยงานในกระทรวงพาณิชย์ของสหรัฐที่มีพันธกิจด้านพัฒนาและ ส่งเสริมการวัดมาตรฐานและเทคโนโลยีที่จะเพิ่มผลผลิต อำนวยความสะดวกทางการค้า เพิ่ม คุณภาพชีวิตมีลูกจ้าง 3,000 คน เป็นนักวิทยาศาสตร์ วิศวกร ช่างเทคนิค บุคลากรสนับสนุน และ บริหารและมีนักวิจัยรับเชิญ 1,600 คนช่วยงานในปี ค.ศ. 2002 เกิดความคิดที่จะทำเป็นซ่มาร์คกิง เนื่องจากไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจัดซื้อวารสารเพิ่มขึ้นให้เลยตั้งแต่ปี 1995 ทั้งสองจึง เกิดความคิดจะทำเป็นซ่มาร์คกิง เพื่อศึกษาเรื่องการถดถอยลดน้อยลงของ collection ของที่สถาบัน แห่งนี้ เพราะรายงานประจำปีที่นำเสนอผู้บริหารห้องสมุดได้รับการยอมรับว่าเป็นหน่วยงานที่ สำคัญต่อโครงสร้างพื้นฐานของ NIST แต่จากงบที่น้อยลงจนไม่พอ ทำให้ไม่สามารถจะรักษา คุณภาพของบริการที่เคยสูงไว้ได้ จึงได้จัดทำเป็นซ่มาร์คกิง เพื่อศึกษาค่าใช้จ่ายในแต่ละกิจกรรม พิจารณาว่าอะไรสำคัญที่จะต้องให้ความสำคัญก่อนอย่างอื่น ๆ และเพื่อสนับสนุนเป้าหมายของ ฝ่ายบริการสารสนเทศที่จะทำความเข้าใจผู้ใช้บริการและปรับปรุงบริการที่จะจัดให้ โดยเลือก เป็นซ่มาร์คกิง กับหน่วยงานอื่น 15 แห่ง ที่มีอะไรคล้าย ๆ กัน คือ จำนวนทรัพยากร งบประมาณ วัสดุ จำนวนผู้รับบริการ จำนวนบุคลากร ลูกค้ำกลุ่มเป้าหมาย ในสาขาวิทยาศาสตร์ / เทคโนโลยีผลการศึกษาพบว่าค่าใช้จ่ายในการบอกรับวารสาร และการจัดส่งเอกสารสูงมาก เมื่อ เทียบกับแห่งอื่นๆ จึงได้จัดการลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ด้วยการเข้าร่วมกลุ่มการจัดซื้อวารสารของ สำนักพิมพ์บางแห่ง ส่วนทางด้านการจัดส่งเอกสารได้เปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในการบอกรับวารสาร เป็นรายชื่อกับการขอซื้อเฉพาะบทความที่มีผู้ต้องการ โดยอาศัยข้อมูลเดิมที่มีอยู่ทั้งจากการสั่งซื้อ และการยืมระหว่างห้องสมุด คณะผู้จัดทำได้พบผลงานที่ดีของห้องสมุด คือ การที่ห้องสมุด พยายามติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ด้วยวิธีการต่าง ๆ กัน แสดงให้เห็นการให้บริการที่มุ่งให้ความสำคัญ กับลูกค้ำก็มีผลทำให้สามารถรักษารายงานลูกค้ำไว้ได้มากโดยเฉพาะเมื่อเทียบสัดส่วนจำนวนลูกค้ำ กับบุคลากร

White (2002) แห่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย ได้ดำริการจัดทำเป็นซ่มาร์คกิง ระบบการจัดเรียงหนังสือกลับคืนขึ้นชั้นกับห้องสมุดอีก 5 แห่งในปี ค.ศ. 1998 เพื่อศึกษาวิธีการ เรียงหนังสือขึ้นชั้นให้ได้ประสิทธิภาพที่ดีขึ้น เนื่องจากผลการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อบริการของห้องสมุดที่จัดทำทุก ๆ 3 ปีพบว่า ในการสำรวจจากรั้งล่าสุด ผู้ตอบ

แบบสอบถามชี้ชัดว่า ปัญหาที่ประสบและต้องการให้แก้ไข คือ หาหนังสือไม่พบบ่อยมาก บรรณารักษ์จึงเห็นสมควรว่าจะต้องปรับปรุงจุดนี้โดยด่วน ด้วยการทำเป็นซ่มาร์คกิ้ง กับห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ที่มีวิธีการเรียงหนังสือขึ้นชั้นได้ดีย่อม มุ่งประเด็นเวลาที่ใช้ในการจัดหนังสือกลับคืนขึ้นชั้น การดำเนินงานมีการแต่งตั้งคณะทำงานซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยบริการและผู้จัดเรียงหนังสือขึ้นชั้น มีการสอบถามขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมวิชาชีพบน listserv ด้วยการขอให้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบ 19 สถาบัน ซึ่งมี 3 แห่งที่แสดงให้เห็นว่ามีวิธีการเรียงหนังสือกลับคืนชั้นได้ดีเยี่ยม 2 ใน 3 ใช้เวลานับจากได้หนังสือคืนประมาณ 4-5 ชั่วโมง ความถูกต้อง 94% คณะทำงานได้ศึกษาข้อมูลและเยี่ยมชมสถานที่จริงและนำข้อมูลมาศึกษาเปรียบเทียบและปรับปรุง ทำการจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้นซึ่งเดิมเคยใช้เวลา 3-5 วัน ลดลงเหลือ 4-8 ชั่วโมงและมีความถูกต้องเพิ่มขึ้นสูงน่าพอใจ จนได้กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดใน Balanced Score Card ซึ่งเป็นระบบการบริหารจัดการที่ต้องคำนึงถึง 4 มุมมอง คือ ผู้รับบริการ กระบวนการจัดการภายใน งบประมาณ และศักยภาพการเรียนรู้

Jarrar และ Zaipi (2001) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำเป็นซ่มาร์คกิ้ง พบว่าในช่วง 4 ปี มีความนิยมและทำกันอย่างแพร่หลาย และขยายวงออกไปอย่างรวดเร็ว จากเพียงแค่ในวงการธุรกิจที่มีการจัดตั้งเป็นชมรม สมาคม ออกวารสารในระยะแรกไปครอบคลุมแวดวงวิชาชีพอื่น ๆ โดยเฉพาะเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีการจัดทำ website กว่า 500 แห่ง ที่ลงเรื่องการศึกษากการทำเป็นซ่มาร์คกิ้งและวิธีปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practice) เริ่มมีการจัดการเรื่องข้อความทางกฎหมายและจรรยาบรรณในโลกปัจจุบันที่ต้องร่วมมือกันจัดการ เรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อความยั่งยืน โลกกำลังเปลี่ยนไปจากยุคที่มีการแข่งขันอย่างเข้มข้น มาเป็นยุคแห่งการร่วมมือกันแข่งขัน

Robertson & Trahn (1997) แห่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีควีนสแลนด์ มีความประสงค์จะปรับปรุงงานของตน ซึ่งผ่านการทำ Total Quality Management มาแล้ว 3 ปี จึงจัดทำโครงการเปรียบเทียบด้วยวิธีการทางเป็นซ่มาร์คกิ้งกับสถาบันอื่นที่คิดว่าการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ โดยศึกษาเปรียบเทียบกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยนิวเซาท์เวลส์และเลือกกระบวนการงานเทคนิค มุ่งมั่นจะนำผลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนา งานบริการผู้อ่าน โดยเฉพาะในส่วนของ การช่วยสนับสนุนการทำงานวิจัยของคณาจารย์ ใช้ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ระบุไว้ในแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด คือ ความสามารถของห้องสมุดในการช่วยงานวิจัย ส่วนทางด้านจัดการ เช่น จัดบริการจัดส่งเอกสาร (Document Delivery) และการสนับสนุนการวิจัย เช่น เงินทุน การจัดการ การใช้ทรัพยากร และสารสนเทศ บริการช่วยค้นคว้าวิจัย และการสอนวิธีการใช้ห้องสมุด วิธีการเก็บข้อมูล คือ ส่งแบบสอบถาม และเยี่ยมชมสถานที่จริง แลกเปลี่ยน flowchart ของกระบวนการทำงาน ศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการของฝ่ายบริการตอบคำถาม โดยดูสายการสั่งงานและความรับผิดชอบ ใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้น 6 เดือน เมื่อได้ข้อมูลทุกอย่างแล้วได้มี

การวิเคราะห์ เปรียบเทียบอย่างถี่ถ้วน และนำผลไปใช้ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานทันที ได้หลายประการ เช่น การลดขั้นตอนของการดำเนินการเกี่ยวกับวารสาร เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดหาและการวิเคราะห์

Hightower, Sih, และ Tilghman (1996) เห็นว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัย ต่างพากันสร้าง website ของตนเพื่อเป็นช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนของตนให้ได้ใช้ทรัพยากรได้สะดวกขึ้น มีเว็บไซต์มากมายบนอินเทอร์เน็ต (Internet) จึงสนใจที่จะศึกษาเว็บไซต์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยคัดเลือกห้องสมุดทางสาขาวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ 14 แห่งเป็นโครงการทดลอง เมื่อศึกษาเสร็จแล้วได้ให้ข้อเสนอแนะการออกแบบ และการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์แนวทางการนับ การประมาณการเข้าใช้เว็บไซต์เพื่อปรับปรุงพัฒนาความสามารถของบรรณารักษ์ในการประเมินประสิทธิภาพของผลงานของแต่ละแห่งที่ศึกษาเพื่อนำมาเปรียบเทียบทางสถิติของแต่ละแห่ง โดยการร่วมมือกับสำนักงานสถิติของสมาคมห้องสมุดวิจัย (Association of Research Libraries) ผู้วิจัยได้เสนอให้มีการทำเป็นซิมาร์คกิ้ง เว็บไซต์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ การเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการเข้าถึง ข้อมูลของห้องสมุด

4. บริบทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (NUS)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ประกอบด้วย หอสมุดกลาง ห้องสมุดภาษาจีน ห้องสมุดกฎหมาย C.J. Koh ห้องสมุดที่ระลึกถึง Hon Sui Sen ห้องสมุดแพทยศาสตร์ และห้องสมุดวิทยาศาสตร์ ทั้ง 6 แห่งร่วมมือกันให้บริการเพื่อการเรียนการสอน การวิจัยให้กับทั้งประชาคมมหาวิทยาลัย และสมาชิกภายนอก

ห้องสมุดแพทยศาสตร์ เป็นห้องสมุดที่เก่าแก่ที่สุด คือ เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1905 พร้อมการก่อตั้งมหาวิทยาลัย ส่วนหอสมุดกลางเพิ่งจะเริ่มในปี ค.ศ. 1953

มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ มีประวัติย้อนหลังไปได้ในปี ค.ศ. 1905 ด้วยการเป็นโรงเรียนแพทย์แห่งแรก จัดตั้งโดยรัฐบาลสหพันธรัฐมลายู และ Strait Settlement of Singapore ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนแพทย์พระเจ้าเอ็ดเวิร์ด นับเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงแห่งแรกของสิงคโปร์ ซึ่งขณะนั้นยังคงเป็นส่วนหนึ่งของประเทศสหพันธรัฐมลายูภายใต้การปกครองของอังกฤษ จนถึงปี ค.ศ. 1949 โรงเรียนแพทย์แห่งนี้ถูกยุบรวมกับวิทยาลัยราฟเฟิล (Raffles) จัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยมลายาและประสาทปริญาตรีเต็มรูปแบบ มีวิทยาเขตอยู่ทั้งบนเกาะสิงคโปร์และเกาะมลายู จนถึงปี 1962 ด้วยการลงมติของรัฐบาลสิงคโปร์และมลายูว่าทั้งสองวิทยาเขตควรจะแยกตัวเป็นอิสระจากกัน นับแต่นั้นมา โดยมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในสิงคโปร์เปลี่ยนชื่อเป็น University of Singapore ส่วนที่ตั้งอยู่ที่กัวลาลัมเปอร์เมืองหลวงของสหพันธรัฐมลายูยังคงใช้ชื่อเดิมว่า University of Malaya

ปี ค.ศ. 1980 รัฐบาลสิงคโปร์จัดตั้งมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์โดยการรวมมหาวิทยาลัยสิงคโปร์ และนานยางเข้าด้วยกัน เพื่อผลิตกำลังคนให้พอเพียงกับการพัฒนาประเทศ

ปี ค.ศ. 1991 ห้องสมุดเปิดบริการ OPAC ภายใต้ชื่อ LINC (Library Integrates Catalogs) ซึ่งทำให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบ สืบค้นทรัพยากรห้องสมุดได้ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านทางเครือข่ายมหาวิทยาลัย (NUSNET)

ปี ค.ศ. 1992 เปิดระบบการเรียนการสอนทางไกลจากมหาวิทยาลัยมินเนโซตา (University of Minnesota) สหรัฐอเมริกา

ปี ค.ศ. 1996 ฝ่ายการศึกษาของ Institute of System Science ได้ผ่านระบบประกันคุณภาพ ISO 9001 จัดตั้ง Cybercast Station สถานีออกอากาศภายในมหาวิทยาลัย

ปี ค.ศ. 1997 ห้องสมุดเปลี่ยนระบบห้องสมุดอัตโนมัติเดิมมาใช้ระบบ INNOPAC

โครงสร้างการบริหารห้องสมุด NUS

ระบบการบริหารห้องสมุด NUS เป็นแบบการบริหารที่มีหอสมุดกลางเป็นศูนย์กลาง การจัดหาและทำงานด้านเทคนิคให้กับทุกห้องสมุด ห้องสมุดคณะอื่น ๆ จะเป็นเพียงหน่วยบริการที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ทั้งการยืม-คืน ที่รับต่ออายุสมาชิก และจอง ออนไลน์ ได้ ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและอ้างอิง การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ การจัดส่งเอกสาร ถ่ายเอกสาร บริการการใช้โสตทัศนูปกรณ์ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดเหล่านี้เป็นอัตรากำลังของหอสมุดกลาง

ผู้บริหาร คือ ผู้อำนวยการห้องสมุด รองผู้อำนวยการห้องสมุด ผู้อำนวยการโครงการพิเศษ และผู้จัดการบริการคุณภาพ ประกอบด้วย ฝ่ายจัดการระบบอัตโนมัติ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร ฝ่ายจ่าย-รับ ฝ่ายบริการทรัพยากรภาษาญี่ปุ่น ฝ่ายสื่อวารสาร ส่วนห้องสมุดคณะอีก 5 แห่ง หัวหน้างานห้องสมุดแต่ละแห่งดำรงตำแหน่งผู้จัดการอาวุโส

บุคลากร

ห้องสมุดทั้ง 6 แห่ง มีบุคลากรรวมกันทั้งสิ้น 150 คน เป็นบรรณารักษ์วิชาชีพ 51 คน ผู้บริหารระดับสูงมีฐานะเป็นผู้อำนวยการห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศ มีรองผู้อำนวยการซึ่งทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ผู้อำนวยการจะเป็นบุคลากรภายในที่ได้รับการเลื่อนขั้นขึ้นเป็นลำดับ

การคัดเลือกบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ห้องสมุดจะทำหน้าที่คัดเลือกเอง ซึ่งจะเลือกจากนักศึกษาที่มาฝึกงาน แล้วบรรจุทำงานประมาณ 1 – 2 ปี และจะสนับสนุน หาทุนไปให้ศึกษาต่อในต่างประเทศเพื่อกลับมาทำงานในห้องสมุดต่อไป

การพัฒนาบุคลากร

บุคลากรจะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการส่งไปเพิ่มพูนความรู้ทั้งระยะสั้น ระยะยาว เข้าร่วมประชุมสัมมนา ทั้งภายในและและภายนอกประเทศมีการสนับสนุนให้ไปศึกษา ต่อในระดับปริญญาที่สูงขึ้น ทั้งจากประเทศสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และออสเตรเลีย

เป้าหมายและวัตถุประสงค์

ห้องสมุด NUS มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการส่งเสริม สนับสนุนการผลิตผลงาน วิชาการและการค้นคว้าวิจัยของคณาจารย์และนักศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของ มหาวิทยาลัยในการเร่งส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้าวิจัยนวัตกรรมและการลงทุนใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง มุ่งมั่นที่จะให้เกิดองค์ความรู้ที่ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นด้วยการสอนนักศึกษา กล่อมเกลาให้เกิดจิตสำนึก และความชำนาญที่จะรับใช้สังคมและประเทศชาติ

งบประมาณ

ห้องสมุด NUS ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรจากรัฐร้อยละ 75 โดยจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนทั้งงบประมาณดำเนินการและพัฒนา ซึ่งมหาวิทยาลัยจะจัดสรรให้โดยพิจารณาถึงความสำคัญและความจำเป็นของการมีแหล่งทรัพยากร สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน และการค้นคว้าวิจัย และหากหน่วยงานใด สามารถจัดหารายได้มาเท่าไรก็ตาม รัฐบาลจะสนับสนุนงบประมาณให้อีกเท่าตัว ซึ่งแต่เดิมก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ รัฐบาลเคยให้งบประมาณสมทบถึงสามเท่าตัว แต่จากการสัมภาษณ์ของผู้วิจัยทำให้ทราบว่า ทางห้องสมุด NUS ไม่อาจเปิดเผยได้ว่างบประมาณที่ได้เป็นจำนวนเท่าใด

ทรัพยากร

ห้องสมุด NUS ทั้ง 6 แห่ง มีหนังสือรวมกันกว่า 1 ล้านชื่อเรื่อง วารสาร 48,117 ชื่อ ซึ่งประกอบด้วยฉบับตีพิมพ์ปัจจุบัน 14,479 รายการ และเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อีกประมาณ 17,000 ชื่อ ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนนักศึกษา 1 คนจะมีหนังสือใช้ประมาณ 73.99 เล่ม วารสาร 1.53 ชื่อ ส่วนอาจารย์และนักวิจัย 1 คนจะมีหนังสือใช้ 677.11 เล่ม และวารสาร 5.2 ชื่อ

บริการที่จัดไว้ให้กับประชาคมมหาวิทยาลัย

- การบริการยืม-คืน
- การให้ยืมต่อทางออนไลน์ได้ ผ่าน LINC (Library Integrated Catalogs)
- การจองหนังสือออนไลน์และหยิบเตรียมไว้ให้

- การใช้ e-mail ทวงหนังสือล่วงหน้าและแจ้งให้มารับหนังสือที่จองไว้
- การเข้าถึงระบบห้องสมุดดิจิทัล และฐานข้อมูล CD- ROM
- การให้ความช่วยเหลือการใช้ระบบสืบค้นของห้องสมุด
- การสอนการใช้บริการและทรัพยากรห้องสมุด
- การสอนทักษะการใช้สารสนเทศ
- การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด
- การให้บริการการอ่านโดยใช้วัสดุทัศนูปกรณ์
- การให้บริการคำแนะนำปรึกษา
- การให้บริการถ่ายเอกสารด้วยตนเอง
- การให้บริการจุดต่อเชื่อม และ wireless LAN เพื่อให้เข้าถึง NUSNET ซึ่งเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัย (เฉพาะนักศึกษา มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์เท่านั้น)
- การบริการพิเศษสำหรับเฉพาะนักศึกษา บัณฑิตศึกษา และคณาจารย์
- การให้บริการจัดส่งเอกสาร
- การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
- การให้บริการที่ทำงานส่วนบุคคล
- การให้บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ (LOIS; Library Online Information Search)

จำนวนสมาชิก

ห้องสมุดมีสมาชิกจำนวน 56,339 ราย

การประกันคุณภาพ

จากการที่ผู้วิจัยได้ไปสัมภาษณ์ Lin Yeo Pin Pin รองผู้อำนวยการ เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2547 พบว่าห้องสมุดยังไม่มีระบบประกันคุณภาพ แต่กระทรวงศึกษาธิการกำลังจัดทำระบบ Quality Assurance for University และจะให้ดำเนินการวางแผนงานในเชิงกลยุทธ์แบบ 4 มุมมอง (Balance Score Card) ถึงแม้กระนั้นก็ตามห้องสมุดก็มีโครงการปรับปรุงบรรยากาศการทำงาน การให้บริการมาโดยตลอด ซึ่งหนึ่งในโครงการที่ได้รางวัลประจำปี 2000 คือ เครื่องยืมคืนด้วยตนเองของฝ่ายบริการถ่าย-รับ ปัจจุบันได้รับการพัฒนาเป็นเครื่องมือที่มั่นคงถาวรและใช้การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. บริบทของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CAR)

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิทยบริการ เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2521 โดยการรวมหน่วยงานหลัก 3 หน่วยงานขึ้นเป็นหอสมุดกลาง ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นเมื่อแรกตั้งโรงเรียนข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2453 หลังจากที่โรงเรียนข้าราชการพลเรือนได้รับการสถาปนาเป็นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หอสมุดโรงเรียนข้าราชการพลเรือน จึงเปลี่ยนชื่อเป็นหอสมุดกลาง และต่อมาในปี 2536 ได้ขยายเพิ่มอีก 2 หน่วยงาน คือ ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ และ หอศิลปวิทยนิเทศน์ และเพิ่มอีก 1 หน่วยงาน ในปี 2542 ได้แก่ ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา มีสำนักงานเลขานุการสถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานการบริหารจัดการ

ในระบบห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ยังประกอบด้วยห้องสมุดคณะอีก 32 แห่งร่วมมือกันเป็นเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet; Chulalongkorn University Library Information Network) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2531 เพื่อให้บริการสืบค้นสารสนเทศ แลกเปลี่ยนถ่ายเทข้อมูลในระดับนานาชาติ

นอกจากนี้ สถาบันวิทยบริการ ยังได้พัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นลำดับดังนี้

- พ.ศ. 2528 ให้บริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์จาก Dialog เป็นครั้งแรก
- พ.ศ. 2531 พัฒนาเผยแพร่ CU-MARC ในการลงรายการห้องสมุด
- พ.ศ. 2535 เป็น node และ internet gateway บริการตลอด 24 ชั่วโมงแห่งแรกของประเทศไทย
- พ.ศ. 2537 ใช้ INNOPAC สร้างระบบข่ายงานห้องสมุดอัตโนมัติ
- พ.ศ. 2538 เริ่มให้บริการ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU Reference Databases)
- พ.ศ. 2540 บัตร Smart Card แทนการใช้บัตร Chulalinet เปิดบริการ CU Cyber Zone เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตในรูปแบบสื่อผสม (multimedia)
- พ.ศ. 2541 ติดตั้งระบบการเรียนการสอนทางไกลในเครือข่าย UniNet เปิดศูนย์ผลิตสื่อผสม เปิดบริการข้อมูลทางธุรกิจ ณ ศูนย์เอกสารประเทศไทย
- พ.ศ. 2542 ร่วมโครงการ CORC กับ OCLC ในสหรัฐอเมริกาเพื่อการสร้างและใช้ข้อมูลทางบรรณานุกรมของ website ต่าง ๆ นับเป็นแห่งแรกในประเทศ

- พ.ศ. 2543 เปิดศูนย์การเรียนรู้ทางไกลของธนาคารโลก
- พ.ศ. 2544 พัฒนาระบบประกันคุณภาพ

โครงสร้างการบริหาร

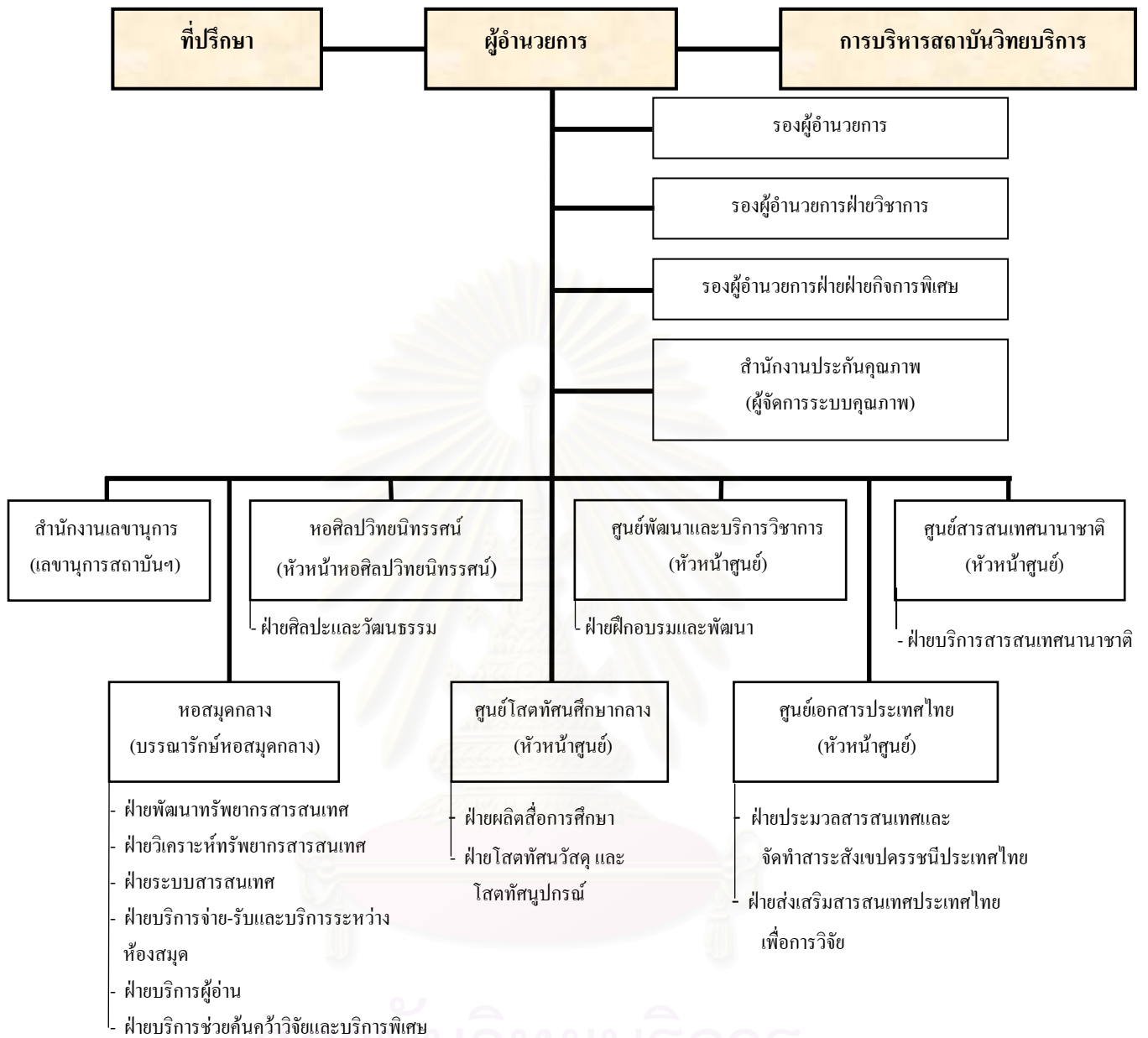
สถาบันวิทยบริการมีสถานภาพเทียบเท่าคณะ ผู้บริหารสูงสุดคือ ผู้อำนวยการ ซึ่งผู้มีสิทธิจะได้รับการสรรหาต้องเป็นข้าราชการสายวิชาการผ่านการสรรหา และแต่งตั้งโดยสภาคณาจารย์ มีรองผู้อำนวยการซึ่งมาจากสายวิชาการเช่นกัน โดยการทาบทามจากผู้อำนวยการ และแต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย ส่วนบรรณารักษ์ซึ่งเป็นข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการจะ เป็นได้ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการเท่านั้น

สถาบันวิทยบริการได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 หน่วยงาน ระดับศูนย์มี คณะกรรมการสถาบันวิทยบริการกำกับดูแลเชิงนโยบายและมีที่ปรึกษาของผู้อำนวยการทำหน้าที่ ให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงสร้างองค์กร สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



บุคลากร

สถาบันวิทยบริการมีบุคลากรทั้งสิ้น 132 คน โดยเป็นบุคลากรวิชาชีพจำนวน 50 คน คือ บรรณารักษ์ 25 คน นักเอกสารสนเทศ จำนวน 9 คน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริหาร 9 คน นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา 7 คน และในระดับปฏิบัติการ 82 คน

การคัดเลือก สถาบัน ฯ จะจัดสอบทั้งข้อเขียนและสัมภาษณ์เอง

การพัฒนาบุคลากร

สถาบันวิทยบริการ มีแผนการพัฒนาบุคลากรให้กับข้าราชการทุกระดับมีการจัดสรรงบประมาณไว้เป็นประจำทุกปี กิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ อบรมภาษาอังกฤษ อบรมเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งเพื่อการใช้งานและเพื่อการบริการ อบรมสัมมนาและศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

จุดมุ่งหมาย

สถาบันวิทยบริการมีจุดมุ่งหมายที่จะเป็นศูนย์ทรัพยากรทางปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่สามารถสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน ค้นคว้าวิจัยและความใฝ่รู้ของประชาคมมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการระดับนานาชาติ

วัตถุประสงค์

1. เป็นห้องสมุดดิจิทัล (CU Digital Library) ที่สมบูรณ์แบบ
2. เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
3. มีศักยภาพในการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการผลิตและการให้บริการสื่อการศึกษาได้อย่างครบวงจร เพื่อสนับสนุนห้องเรียนเสมือน (virtual classroom)
4. เป็นศูนย์กลางในการให้บริการทางวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมโดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ผ่านระบบเครือข่าย
5. เพิ่มสมรรถนะในการให้บริการของสื่อสาระทุกรูปแบบผ่านระบบเครือข่าย
6. เป็นจุดเชื่อมประสานและชี้นำไปยังสาระเชิงวิชาการและการวิจัย ทั้งภายในและภายนอกประชาคมจุฬา ฯ
7. เปิดให้บริการค้นคว้าวิจัยทั้งในและนอกเวลาราชการทุกวัน
8. เพิ่มคุณค่าและมูลค่าสารสนเทศเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและธุรกิจ
9. มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญให้บริการทางวิชาการเชิงสังเคราะห์เพื่อการบริการในระดับลึก เป็นการยกระดับจากบริการพื้นฐานโดยทั่วไป

10. ปรับระบบงานบริหารให้เป็นระบบอัตโนมัติ โดยสอดคล้องกับระบบงาน ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย เพื่อประสิทธิภาพของการบริหารองค์กร

11. ทำหน้าที่ให้ความสนับสนุนการบริหาร การบริการและงานวิชาการของ หน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันฯ โดยใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติกับงานในความรับผิดชอบด้านต่าง ๆ

งบประมาณ

แหล่งงบประมาณหลักของสถาบันวิทยบริการ มี 3 แหล่ง คือ

1. งบประมาณแผ่นดินส่วนใหญ่ใช้เป็นงบดำเนินการในหมวดเงินเดือนและค่าจ้าง ประจำ

2. งบประมาณในส่วนของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ใช้ในหมวดค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุเพื่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

3. งบประมาณในส่วนของสถาบันวิทยบริการ ส่วนใหญ่ใช้ในหมวดค่าตอบแทน ค่าวัสดุเช่นเดียวกับงบประมาณในส่วนมหาวิทยาลัย รวมทั้งค่าสาธารณูปโภคด้วย

ทรัพยากร

สถาบันวิทยบริการมีหนังสืออยู่ประมาณ 400,000 ชื่อเรื่อง และถ้ารวมทั้งระบบ Chulalinet จะรวมกันประมาณ 586,000 ชื่อเรื่อง วารสาร 1,078 รายการ ในจำนวนนี้เป็นภาษาไทย 503 รายการ นอกจากนี้มีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ 2,588 รายการ และโสตทัศนวัสดุ กว่า 2,500 รายการ และมีการดำเนินการจัดทำ e-book ซึ่งคิดเป็นนิสิต 1 คนจะมีหนังสือใช้ 39 เล่ม และวารสาร .22 รายการ ส่วนอาจารย์และนักวิจัยเคยมีหนังสือใช้ 395.89 เล่ม และวารสาร .78 รายการ

บริการที่จัดไว้ให้แก่ผู้รับบริการมีดังนี้

- การบริการยืม-คืน
- การเข้าถึงระบบห้องสมุดดิจิทัล และฐานข้อมูล CD-ROM
- การให้ความช่วยเหลือ การใช้ระบบสืบค้นของห้องสมุด
- การสอนการใช้ฐานข้อมูล
- การปฐมนิเทศการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด
- การให้บริการการอ่านโดยใช้โสตทัศนอุปกรณ์
- การให้บริการจุดต่อเชื่อม และ wireless LAN
- การบริการจัดส่งเอกสาร
- การบริการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งในและต่างประเทศ
- การบริการสืบค้นสารสนเทศ online

- การบริการกวดภาค
- การบริการวิทยานิพนธ์
- การบริการรวบรวมบรรณานุกรม
- การบริการที่ทำงานส่วนบุคคล
- การบริการการสอนวิธีการควบคุมทางบรรณานุกรม และให้คำปรึกษาวิจัย

การประกันคุณภาพ

สถาบันวิทยบริการ ดำเนินงานประกันคุณภาพตามมาตรฐานประกันคุณภาพของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุน (CUQA 84.3) โดยมีนโยบายประกันคุณภาพที่จะพัฒนาระบบบริหารและบริการ เพื่อมุ่งเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ โดยมีเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใสและมีพัฒนาการเพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล ด้วยวัตถุประสงค์ที่จะสนับสนุนงานด้านวิจัยและวิชาการของมหาวิทยาลัยโดยมีผู้จัดการระบบคุณภาพ (Quality Management Representative; QMR) ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการเป็นผู้กำกับดูแลและควบคุมให้ดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อพัฒนาการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยกระบวนการเป็นชมาร์คกิ้ง ซึ่งจะนำเสนอรายละเอียดขั้นตอนดังนี้ คือ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยวิธีการเป็นชมาร์คกิ้งกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยด้วยการทำเป็นชมาร์คกิ้งครั้งนี้ จัดทำแบบ cooperation ซึ่งเป็นการร่วมมือกัน แบ่งปันความรู้ และแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน โดยใช้แบบอย่างของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีควีนสแลนด์ ซึ่งมี 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. สร้างความเข้าใจและทักษะในการทำเป็นชมาร์คกิ้ง

ผู้วิจัยสนใจวิธีการเป็นชมาร์คกิ้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เมื่อเข้าร่วมการสัมมนาที่จัดโดยสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันราชภัฏสวนดุสิต แต่การอบรมในครั้งนั้นเป็นเพียงการให้ความรู้เบื้องต้น ซึ่งใช้เวลาเพียง 3 ชั่วโมง จึงได้ศึกษาค้นคว้าจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องศึกษาเพื่อทำความเข้าใจวิธีการ แต่ในขณะนั้น ยังมีแหล่งข้อมูลน้อย โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด ทั้งนี้เพราะแต่เดิมเป็นชมาร์คกิ้ง เป็นเรื่องของวงการธุรกิจ แต่เมื่อสถาบันฯ ได้ผ่านการรับรองการประกันคุณภาพ เมื่อปลายปี พ.ศ. 2544 แล้ว จึงเห็นว่าการทำเป็นชมาร์คกิ้งจะเป็นเครื่องมือการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพที่ดี จึงได้กลับมาศึกษาค้นคว้าอีกครั้ง ปรากฏว่ามีข้อมูลเพิ่มขึ้นมากทั้งจากวารสาร ทั้งที่ตีพิมพ์และ e-Journal และในระหว่างศึกษาข้อมูลได้พยายามติดต่อกับบรรณารักษ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีควีนสแลนด์ คือ Robertson และ Trahn ผู้ทำเป็นชมาร์คกิ้ง ในปี ค.ศ. 1997 แต่ปรากฏว่า ทั้งสองย้ายงาน แต่ได้ติดต่อกับ Leanne Levinge ซึ่งอยู่ฝ่ายบริการสารสนเทศได้ให้ความร่วมมืออย่างยิ่ง พร้อมกับได้อธิบายและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการทำวิจัยในครั้งนี้มาก ทำให้สามารถเข้าใจวิธีการทำเป็นชมาร์คกิ้งได้ดีขึ้น แต่เป็นไปในบริบทของต่างประเทศ โดยเฉพาะของประเทศสหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย

2. เลือกกระบวนการ

ผู้วิจัยได้เลือกกระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพราะเป็นกระบวนการที่สำคัญกับลูกค้า และการจัดการระดับสูง เป็นกระบวนการที่ลูกค้าต้องอาศัยทักษะของบรรณารักษ์ในการเข้าถึงสารสนเทศที่สถาบันฯ จัดหาไว้ด้วย และสถาบันวิทยบริการต้องการปรับปรุง เพื่อรองรับนโยบายการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของมหาวิทยาลัย

การศึกษาการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้านี้ จะไม่เปรียบเทียบการจัดการกับคำถามแต่ละคำถามที่ได้รับอย่างไร แต่จะเปรียบเทียบด้วยเกณฑ์การสนับสนุน การสอน และการเรียนรู้ การบริการ เพื่อสนับสนุนงานวิจัย ตามคู่มือการเปรียบเทียบสมรรถนะสำหรับมหาวิทยาลัยในออสเตรเลีย ที่จัดทำโดย Department of Education Training and Youth Affairs ประเทศออสเตรเลีย โดยจะศึกษาโครงสร้างองค์กรของฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference Services) บุคลากร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานบริการประกอบการประเมินแต่ละกระบวนการด้วย

3. เลือกคู่เปรียบเทียบ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วางแผนเปรียบเทียบการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และห้องสมุด NUS เหตุผลในการตัดสินใจจะเป็นชัมมาร์คกิ้งกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างประเทศ ผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกประเทศสิงคโปร์เพราะสิงคโปร์เป็นประเทศที่ใช้กระบวนการเป็นชัมมาร์คกิ้งเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศจนประสบความสำเร็จ เจริญรุ่งเรืองในระดับแนวหน้าของโลก มีขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม มีกรอบการพัฒนาประชากรในประเทศเป็นหลักตั้งตั้งแต่ปีพ.ศ. 2526 โดยมีการเป็นชัมมาร์คกิ้งกับประเทศที่พัฒนาแล้ว (พีรศักดิ์ วรสุทโรสถ, 2542: 16) อีกประการหนึ่ง การเดินทางไปเยี่ยมชมสถานที่ตามกระบวนการเพื่อศึกษาเปรียบเทียบและเก็บข้อมูลจากสถานที่จริงย่อมทำได้สะดวกกว่าที่อื่น ๆ

เมื่อตัดสินใจเลือกประเทศสิงคโปร์แล้ว จึงพิจารณาเลือกห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (NUS) เป็นคู่เปรียบเทียบสมรรถนะกับสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพราะมหาวิทยาลัยทั้ง 2 แห่ง เป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง จัดว่าเป็นมหาวิทยาลัยระดับหนึ่งของประเทศทั้งด้านชื่อเสียง และความเก่าแก่ที่ใกล้เคียงกัน กล่าวคือห้องสมุด NUS ได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2448 ส่วนจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดตั้งในปี พ.ศ. 2457 จำนวนนิสิต นักศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีนิสิตทุกระดับปริญญารวมกัน 30,223 คน มหาวิทยาลัย NUS มี 31,346 คน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 4,688 คน มหาวิทยาลัย NUS มี 3,206 คน และบุคลากรอื่น ๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยรวมกัน 2,836 คน ส่วนมหาวิทยาลัย NUS มีบุคลากรสายบริหารและวิชาชีพ

856 คน และพนักงาน 2,569 คน นอกจากนี้มหาวิทยาลัย NUS ยังได้รับการจัดอันดับจาก นิตยสารเอเชียวิก (Asiaweek) ให้เป็นมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดอันดับ 5 ในเอเชียอีกด้วย

4. การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ได้แก่ คำถามแบบ สัมภาษณ์ และแบบบันทึกข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และเพื่อสำรวจ ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้ ระบบห้องสมุด ระบบการประกันคุณภาพ การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง งบประมาณการใช้จ่ายเงิน โครงสร้างบุคลากร นโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ นโยบายการยืม-คืน โครงสร้างงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า การบริการสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์เสร็จได้ส่งให้กับบรรณารักษ์ ห้องสมุด NUS โดยทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อศึกษารายละเอียด หลังจากนั้น ได้นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แบบสัมภาษณ์นี้จะกำหนดเพียงขอบเขตเนื้อหาพอ เป็นสังเขป

สำหรับการเยี่ยมชม ซึ่งเป็นขั้นตอนที่จำเป็นที่ผู้วิจัยอื่นๆ แนะนำว่าสำคัญ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เพราะการเยี่ยมชมจะทำให้เห็นว่าเขาทำงานกัน อย่างไร ให้เห็นว่ามียะไรที่จะต้องแก้ไข ปรับปรุง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีโอกาสไปเยี่ยมชมคู่ เปรียบเทียบ 2 ครั้ง คือ วันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 และวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2547

5. การเตรียมการ

เมื่อตัดสินใจเลือก และได้ศึกษาเรื่องราวความเป็นไปของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ แล้วก็เริ่มติดต่อกับผู้อำนวยการ Mrs. Sylvia Yap ทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์โดยส่งร่างแบบสัมภาษณ์ไปให้พิจารณา ทำการติดต่อขอสัมภาษณ์และเยี่ยมชม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์อย่างเป็นทางการ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้รับการตอบ กลับมาว่า Mrs. Yap ได้มอบหมายให้ Mrs. Lim Yeo Pimpin หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า (Reference Services) เป็นผู้ประสานงานและรับนัดหมายด้วยความยินดี

6. การดำเนินการ

การติดต่อเริ่มเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2547 มีการส่งจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ได้ตอบกันอยู่หลายครั้งเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย แห่งชาติสิงคโปร์ได้ตกลงให้สัมภาษณ์และเยี่ยมชมสถานที่จริง ในวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ผู้วิจัยใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง สัมภาษณ์ Mrs. Lim และเยี่ยมชมสังเกตการณ์นำชม ซึ่งใน ระหว่างนี้ห้องสมุดกำลังปรับปรุงใกล้เสร็จ หลังจากนั้น หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมก็ได้

ติดต่อกันทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยตลอดกับ Mrs. Lim และ Mrs. Hashimah Bte Johari ซึ่งเป็นบรรณารักษ์ในฝ่าย อาจารย์และนักศึกษา และ เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2547 ผู้วิจัยกลับไปเยี่ยมชมสถานที่จริงอีกครั้ง ได้เห็นความพร้อมสมบูรณ์ทั้งด้านกายภาพและคุณภาพของห้องสมุด

7. วิเคราะห์โดยวิธีเบ็นช์มาร์คกิ้ง

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับทั้งหมด มาจัดหมวดหมู่ทำการวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์การเปรียบเทียบที่จัดทำเป็นคู่มือสำหรับมหาวิทยาลัย ในประเทศออสเตรเลีย ซึ่งจัดทำโดยกระทรวงศึกษาวิทยาศาสตร์และฝึกอบรม เพื่อใช้ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาด้านอุดมศึกษา ในประเทศออสเตรเลีย คู่มือดังกล่าวได้จัดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีข้อกำหนดระบุไว้ชัดเจน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ; 2544 : 164) สำหรับผลผลิตในที่นี้หมายถึง ทรัพยากรและบริการที่จัดให้กับผู้รับบริการ ในการสร้างผลผลิตนี้ ย่อมต้องมีองค์ประกอบสำคัญที่ใช้พิจารณาประกอบคือ โครงสร้าง บุคลากร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร โดยนำเสนอเป็นตารางและบรรยาย ประการสุดท้ายศึกษาเปรียบเทียบการประกันคุณภาพ การวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็งของห้องสมุดทั้งสองแห่ง จะนำเสนอเป็นแบบบรรยายเปรียบเทียบ

8. สรุปผลและรายงานพร้อมข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยสรุปผลและจัดทำรายงานผลการวิจัย พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

การวิเคราะห์โดยวิธีเบ็นมาร์คกิง

จากการศึกษาทั้งจากเอกสาร เว็บไซต์ แบบสัมภาษณ์และการเยี่ยมชม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ เพื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmarking) โดยใช้เกณฑ์การเปรียบเทียบที่จัดทำเป็นคู่มือสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศออสเตรเลีย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544: 164) ใน 2 หัวข้อ ซึ่งเป็นภาระหน้าที่ของงานบริการตอบ คำถาม (Reference Service) คือ การสนับสนุน การสอน และการเรียนรู้ (Contribution to Teaching and Learning) และกระบวนการให้การสนับสนุนแก่งานวิจัย (Provision of Support for Research) โดยจะมีข้อมูลของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง มาประกอบ ให้เห็นภาพชัดเจน

การนำเสนอจะเป็นการเสนอด้วยตารางเปรียบเทียบ บรรยาย ดังหัวข้อ ต่อไปนี้ คือ

1. เกณฑ์การเปรียบเทียบ

1.1 การสนับสนุนการสอนและการเรียนรู้

1.2 การจัดหาสิ่งสนับสนุนเพื่องานวิจัย

2. โครงสร้างฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

2.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์

2.2 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. บุคลากร

3.1 งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ห้องสมุด มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์

3.2 งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร

4.1 งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์

4.2 งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. การประกันคุณภาพ

5.1 ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์

5.2 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ผ่านการรับรองจากสำนักงานมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) แล้ว

6. การวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง

6.1 การวิเคราะห์จุดแข็งของห้องสมุด มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์

6.2 การวิเคราะห์จุดอ่อนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติ สิงคโปร์

6.3 การวิเคราะห์จุดแข็งของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.4 การวิเคราะห์จุดอ่อนของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. เกณฑ์การเปรียบเทียบ

1.1 การสนับสนุนการสอนและการเรียนรู้

งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าสามารถสนับสนุนโปรแกรมการสอนและการเรียนรู้ในรูปแบบบริการที่หลากหลาย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่สนับสนุนการ
สอนและการเรียนรู้

ระดับ(เกณฑ์เปรียบเทียบ):*			ห้องสมุด	
1	3	5	CAR	NUS
- มีหนังสืออ้างอิงสำหรับแต่ละรายวิชาครบถ้วน แต่มีปริมาณจำกัด สามารถตอบสนองได้เพียงครั้งหนึ่งของความต้องการสำหรับนักศึกษา	- มีหนังสืออ้างอิงสำหรับแต่ละรายวิชาครบถ้วน สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษามากกว่าครึ่งหนึ่ง	- มีหนังสืออ้างอิงสำหรับแต่ละรายวิชาครบถ้วน สามารถตอบสนองได้มากกว่า 90 เปอร์เซ็นต์ของความต้องการ	- หนังสืออ้างอิงในหอสมุดกลางมี 11,611 รายการ ส่วนใหญ่จะเป็นสาขาสังคมศาสตร์ ปัจจุบันมีการจัดหาเป็นทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์-ทรอนิกส์ มากกว่ารูปแบบสิ่งตีพิมพ์ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้ที่จะเรียกใช้ จากที่ไหนเมื่อไรก็ได้ (24/7)	- หนังสืออ้างอิงในหอสมุดกลางมีจำนวน 19,018 เรื่อง 26,271 เล่ม ใน 3 สาขาวิชา คือ ศิลปศาสตร์ สังคมศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ และแบ่งตามประเภทของทรัพยากรเป็น 10 ประเภท คือ 1. แผนที่ 2. พจนานุกรม+สารานุกรม 3. ชีวประวัติ 4. สถิติ 5. นามานุกรม 6. นามานุกรม+ผลิตภัณฑ์
			3	

* ระดับเกณฑ์การเปรียบเทียบนี้ จัดทำโดยกระทรวงศึกษาวิทยาศาสตร์และฝึกอบรม ประเทศออสเตรเลีย เพื่อใช้ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาด้านอุดมศึกษา ในประเทศออสเตรเลีย โดยจัดเป็นเกณฑ์ 5 ระดับ แต่ละระดับมีข้อกำหนดระบุไว้ชัดเจน ที่ระดับ 1, 3 และ 5 โดยเว้นระดับ 2 และ 4 ไว้ เป็นช่องว่างให้ผู้ที่จะได้เกณฑ์ที่สูงกว่า 1 แต่ไม่ถึง 3 หรือ สูงกว่า 3 แต่ไม่ถึง 5

ระดับ(เกณฑ์เปรียบเทียบ):			ห้องสมุด	
1	3	5	CAR	NUS
				7. กลุ่มี่ต่างๆ 8. บรรณานุกรม คณิต 9. มาตรฐานและ กฎเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งในห้องสมุดอีก 5 แห่ง จัดหาโดย แบ่งตามประเภท ทรัพยากร แต่เน้นวิชา เฉพาะของตน นโยบาย จัดหาคือ ตามคำขอของ คณาจารย์ นักวิจัย ปัจจุบันจะเสริมด้วย ทรัพยากรในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อ ให้ผู้ใช้เรียกใช้ได้จาก ทุกที่ มีการจำหน่าย ออกทุกปี เพื่อให้ ทันสมัย และตรง ตามสาขาวิชา และ ความต้องการ

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระดับ(เกณฑ์เปรียบเทียบ):			ห้องสมุด	
1	3	5	CAR	NUS
- นักศึกษาเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และวิธีการค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง	- มีการจัดอบรมอย่างเป็นทางการ เรื่อง การใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการค้นหาข้อมูล	- มีการบรรจุการใช้คอมพิวเตอร์และวิธีการค้นหาข้อมูลในหลักสูตรวิชา	- มีการจัดอบรมการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูล เพื่อการค้นคว้าวิจัย ให้ตลอดปี ทั้งจัดเอง และตามคำขอของผู้สอน	- มีการจัดอบรมการใช้ห้องสมุด การรวบรวมบรรณานุกรม และการสืบค้นข้อมูล ตามรายวิชาตามคำขอของผู้สอน
			3	3
- ห้องสมุดและงานบริการข้อมูลเปิดบริการไม่เกิน 60 ชั่วโมง ต่อ สัปดาห์ ระหว่างภาคการศึกษา	- ห้องสมุดและงานบริการข้อมูลเปิดบริการไม่เกิน 70 ชั่วโมง ต่อ สัปดาห์ ระหว่างภาคการศึกษา	- ห้องสมุดและงานบริการข้อมูลเปิดบริการมากกว่า 80 ชั่วโมง ต่อ สัปดาห์ ระหว่างภาคการศึกษา	- ตลอดปีเปิดบริการ 93 ชั่วโมง ต่อ สัปดาห์ แต่ทุก 6 สัปดาห์ ช่วงสอบจะเปิดให้บริการสัปดาห์ละ 119 ชั่วโมง	- ระหว่างภาคการศึกษาเปิดบริการสัปดาห์ละ 91 ชั่วโมง แต่ในเวลาปิดภาคเปิดบริการเพียงสัปดาห์ละ 84 ชั่วโมง
			5	5
- มีข้อจำกัดการใช้บริการที่ขัดหูขัดตาต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	- มีการบริการหลากหลาย มีความยืดหยุ่นในการใช้บริการ	- มีความยืดหยุ่นในการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมาก	- มีบริการหลากหลาย และมีความยืดหยุ่นในสิทธิการใช้บริการ ตามประเภทของผู้ใช้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกคือ จุดต่อเชื่อม ทั้งแบบไร้สายและไร้สาย	- มีบริการหลากหลาย และยืดหยุ่นมาก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม เดี่ยว มีจุดต่อเชื่อมแบบไร้สายใช้อย่างมาก ทั้งในห้องสมุดและโดยรอบมหาวิทยาลัย
			5	5

ระดับ(เกณฑ์เปรียบเทียบ):			ห้องสมุด	
1	3	5	CAR	NUS
- พนักงานที่มีความรู้สามารถให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้งาน แบบเผชิญหน้า อย่างน้อย 8 ชั่วโมง ต่อวัน ระหว่างชั่วโมงทำงานปกติ	- พนักงานที่มีความรู้สามารถให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้งาน แบบเผชิญหน้าเกือบตลอดเวลาปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย	- พนักงานที่มีความรู้สามารถให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้งาน แบบเผชิญหน้าตลอดเวลาปฏิบัติการ	- มีบรรณารักษ์วิชาชีพประจำเคาน์เตอร์ ที่คอยให้ความช่วยเหลือ แบบตัวต่อตัว ตลอดเวลาปฏิบัติการ	- มีบรรณารักษ์วิชาชีพที่มีความรู้เฉพาะสาขาวิชาประจำเคาน์เตอร์ พร้อมให้ความช่วยเหลือ แบบตัวต่อตัวตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิด
			4	5
- การใช้สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคอมพิวเตอร์ จำกัดอยู่ เฉพาะห้องปฏิบัติการ การสอนเท่านั้น	- สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งานที่อยู่ห่างไกลตลอดชั่วโมงปฏิบัติการ ระบบสามารถให้ผู้ให้บริการฝากข้อความ เพื่อรอให้ตอบกลับได้	- สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งานที่อยู่ห่างไกลได้ สำหรับนอกเวลาปฏิบัติการ ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานฝากข้อความ เพื่อรอการตอบกลับภายในเวลา 24 ชั่วโมง	- มีระบบตอบคำถามทาง e-mail ที่กำหนดตัวบุคคลไว้ชัดเจน ให้ตอบคำถามที่ได้รับผ่าน web ภายใน 24 - 48 ชั่วโมง ตามความยากง่าย ของคำถามที่ได้รับ	- มี e-Form หรือขอความช่วยเหลือ คำปรึกษาได้ตลอดเวลา โดยจะได้รับคำตอบภายใน 1 ชั่วโมง หรือ ภายใน 3 วันทำการ
			5	5
- สามารถให้ความช่วยเหลือตลอดชั่วโมงทำงาน แก่ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกล	- นิสิตสามารถเข้าสู่สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องช่วยการคำนวณ จากห้องปฏิบัติการทั่วไป การเข้าสู่ระบบเครื่องช่วยการคำนวณมหาวิทยาลัย ยังมีข้อจำกัดอยู่	- มีสิ่งอำนวยความสะดวก การคำนวณ และเครื่องช่วยให้เลือกใช้มากมาย ทั้งสำหรับการใช้งานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	- นิสิตสามารถใช้ internet ได้ภายในมหาวิทยาลัย โดยไม่จำกัด แต่การเรียกเข้าจากภายนอกจะมีสิทธิใช้คนละ 82 ชั่วโมงต่อ เดือน	- มีเครือข่ายความเร็วสูง NUSNET ไว้บริการเฉพาะนักศึกษา และคณาจารย์ ให้ใช้ได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะจากที่ใด
			4	5

เกณฑ์การประเมินที่ได้รับ

CAR อยู่ในระดับ 4.0

NUS อยู่ในระดับ 4.6

จากตารางที่ 1 เกณฑ์การเปรียบเทียบงานบริการห้องสมุดและสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอน ได้จัดไว้เป็น 5 ระดับ ในแต่ละระดับมีข้อกำหนดระบุไว้ จะเห็นได้ว่า คะแนนที่เป็นตามเกณฑ์ อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันทั้งสองแห่ง คือ สถาบันวิทยบริการ โดยเฉลี่ยได้ 4.1 จาก 5 ซึ่ง NUS ในเกณฑ์ได้ 4.6 ตามเกณฑ์การประเมิน ซึ่งจะแจกแจง รายละเอียดเปรียบเทียบได้ ดังนี้ คือ

1. หนังสืออ้างอิง NUS มีมากกว่า และทันสมัยกว่า โดยมีการจัดการจำหน่ายออกทุกปี เพื่อให้ทันสมัยและตรงตามสาขาวิชา และความต้องการของผู้รับบริการ (Johani, email) ส่วนของสถาบันวิทยบริการยังไม่เคยมีการจำหน่ายออกเลย ปัจจุบันห้องสมุดทั้งสองแห่งมีการจัดหาทรัพยากรเพื่อการค้นคว้า อ้างอิง ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์มากขึ้น เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ

2. เกณฑ์เวลาการให้บริการ สถาบันวิทยบริการ ให้บริการสัปดาห์ละ 93 ชั่วโมง ช่วงเวลาสอบเปิดให้บริการถึงสัปดาห์ละ 119 ชั่วโมง ส่วนห้องสมุด NUS นั้น ระหว่างภาคการศึกษาให้บริการสัปดาห์ละ 91 ชั่วโมง แต่เมื่อเปิดภาคการศึกษาจะให้บริการเหลือเพียงสัปดาห์ละ 84 ชั่วโมง ดังนั้นเมื่อคิดเฉลี่ยทั้งปีห้องสมุด NUS จะเปิดบริการสัปดาห์ละ 84 ชั่วโมง ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ระดับ 5 ที่ 80 ชั่วโมง ห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง จึงได้เกณฑ์ประเมินระดับ 5

3. ความหลากหลายของบริการและความยืดหยุ่น ในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับ 5 ทั้งสองแห่ง

4. บุคลากรที่ให้บริการของสถาบันวิทยบริการจะมีบรรณารักษ์วิชาชีพคอยให้บริการอยู่ตลอดเวลา ส่วนห้องสมุด NUS นั้น ผู้ให้บริการจะเน้นบรรณารักษ์วิชาชีพที่มีความรู้เฉพาะสาขาวิชาที่พร้อมให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา

5. สำหรับการบริการ ผู้รับบริการที่ไม่ได้มาห้องสมุดนั้น ทั้งสองแห่งมีบริการตอบคำถามทางออนไลน์ (online) ที่ระบุเวลา การตอบกลับอย่างชัดเจน แต่ของห้องสมุด NUS จะสะดวกกว่าที่มี e-Form ต่างๆ เตรียมไว้ให้บนเว็บไซต์ (website) ที่ผู้รับบริการจะกรอกข้อความและส่งกลับได้เลย โดยผู้รับบริการจะได้รับคำตอบภายใน 1 ชั่วโมง หรือ 3 วันทำการ ในขณะที่ของสถาบันวิทยบริการจะต้องใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่กำหนดตัวบุคคลไว้ว่าผู้ใดรับผิดชอบตอบคำถามประเภทใด ตอบคำถามภายในกำหนด 24-48 ชั่วโมง ซึ่งทั้งสองแห่งอยู่ในเกณฑ์ประเมินเท่ากันคือ 5

6. สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ห้องสมุด NUS ได้เกณฑ์ระดับสูงกว่า 5 เพราะมีเครือข่ายความเร็วสูงไว้ให้บริการตลอดเวลา ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ส่วนของสถาบันวิทยบริการนั้น นิติสามารถใช้อินเทอร์เน็ต (internet) ได้ภายในมหาวิทยาลัย โดยไม่จำกัดเวลา แต่การเรียกเข้าสู่ระบบจากภายนอก จะมีสิทธิใช้คนละ 82 ชั่วโมงต่อเดือน

ข้อกำหนดที่ได้เกณฑ์ระดับ ปานกลาง คือ 3 เหมือนกันทั้งสองแห่ง คือ เรื่องของ user education การจัดอบรมการใช้ห้องสมุด คอมพิวเตอร์และวิธีการค้นหาข้อมูล ซึ่งมีจัดให้เหมือนกัน ทั้งที่จัดเองเน้นตารางกำหนดเผยแพร่ให้รู้สามารถสมัครเข้ารับการอบรมเอง และจัดให้ตามคำขอ ทั้งของอาจารย์และนิสิต นักศึกษา แต่ยังไม่มีการบรรจุวิชาเหล่านี้ไว้ในหลักสูตร

โดยรวมเกณฑ์ประเมินที่ได้รับคือ สถาบันวิทยบริการ อยู่ในระดับ 4 ส่วนห้องสมุด NUS อยู่ในระดับ 4.6

1.2 การจัดหาสิ่งสนับสนุนเพื่องานวิจัย

เพื่อสร้างบรรยากาศการวิจัย และจำเป็นต้องมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกในการใช้สารสนเทศ งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องจัดให้มีการสนับสนุนและอบรมการใช้ให้แก่คณาจารย์และนักวิจัย ต้องมีระบบเครือข่ายที่สามารถเชื่อมโยงได้ทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบการจัดหาสิ่งสนับสนุนเพื่องานวิจัย

ระดับ(เกณฑ์เปรียบเทียบ):			ห้องสมุด	
1	3	5	CAR	NUS
- การจัดหาสิ่งสนับสนุน และงานบริการไม่ได้ พิจารณาตามลำดับ ความสำคัญของงานวิจัย หรือ ตามความต้องการ ของผู้ทำวิจัย	- ไม่มีนโยบายการจัดหา ที่ชัดเจน การจัดหา เป็นไปตามความ- ต้องการของผู้ทำวิจัย แต่ละคน	- มีการปฏิบัติตามนโยบาย และกระบวนการ การจัดหาทรัพยากร สำหรับงานวิจัย มีการ ประเมิน ผลประสิทธิภาพ งานบริการ	- มีนโยบายการจัดซื้อ โดยเน้นความทันสมัย และตรงตามความ- ต้องการของคณาจารย์ โดยจัดเป็น Book Fair ปีละครั้ง มีการสำรวจ ความพึงพอใจ ของผู้รับ บริการ ปีละครั้ง ซึ่ง โดยรวมมีความพอใจ ประมาณ 75%	- มีการให้ลำดับความ สำคัญในการจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศ โดยเน้นเรื่อง การเรียน การสอน โดยให้ทั้ง คณาจารย์ นักวิจัย ในแต่ละคณะ สถาบัน ร่วมคัดเลือก และร้องขอได้ ตลอด เวลาทาง e-Form ที่ จัดหาไว้ให้บน homepage
			5	5
- มีข้อจำกัดในการใช้บริการ ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ไม่ได้เป็น ของมหาวิทยาลัย	- การใช้ทรัพยากร และ งานบริการ สามารถใช้ ได้จากทุกที่ ด้วยวิธีที่ หลากหลาย	- การใช้ทรัพยากรและงาน บริการ สามารถใช้ได้ จากทุกที่	- ผู้ใช้สามารถใช้ ทรัพยากรและงาน บริการได้จากทุกที่ ด้วยวิธีที่หลากหลาย	- คณาจารย์ นักวิจัย มีสิทธิพิเศษในการ ขอใช้ทรัพยากร- สารสนเทศ จาก ต่างประเทศ โดย ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และได้รับจัดสรร งบประมาณ สำหรับ ซื้อทรัพยากร- สารสนเทศ นักศึกษา บัณฑิตศึกษา ขอรับ บริการได้ โดยไม่ต้อง เสียค่าใช้จ่าย 3 เรื่อง
			4	5

ระดับ(เกณฑ์เปรียบเทียบ):			ห้องสมุด	
1	3	5	CAR	NUS
- ไม่มีการอบรมการใช้งานแก่ผู้ทำวิจัย หรือ มีการสนับสนุนที่จำกัด อาทิ เช่น มีเพียงหนังสืออ้างอิง ธรรมดา หรือ บริการสอบถามให้ความช่วยเหลือเท่านั้น	- มีหลักสูตรการอบรม หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนที่จำกัด จากผู้เชี่ยวชาญที่ให้แก่วิจัย	- มีหลักสูตรการอบรม หรือ สิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนให้แก่ผู้ทำวิจัยหลากหลาย เพื่อให้สามารถใช้งาน บริการห้องสมุดและงาน บริการข้อมูลให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด	- มีการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และ Internet resources เช่น e-Book, e-Journals ให้ตามคำขอ จัดอบรมทักษะการใช้ห้องสมุดบน web ของห้องสมุด	- มีการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ Internet resources เช่น e-Book, e-Journals ให้ตามคำขอ จัดอบรมทักษะการใช้ทรัพยากรบน web มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกไว้บริการแก่คณาจารย์ นักวิจัย เช่น printer และ scanner จัดส่งเอกสารให้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายแก่คณาจารย์ นักวิจัย
			4	5

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระดับ(เกณฑ์เปรียบเทียบ):			ห้องสมุด	
1	3	5	CAR	NUS
- นักศึกษาและพนักงานที่ทำงานวิจัย สามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกช่วยการคำนวณและเครือข่ายเฉพาะที่ทำงานเท่านั้น	- นักศึกษาและพนักงานที่ทำงานวิจัย สามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกช่วยการคำนวณและเครือข่ายที่เหมาะสมทั้งจากที่ทำงาน และนอกมหาวิทยาลัย	- นักศึกษาและพนักงานที่ทำงานวิจัย สามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกช่วยการคำนวณและเครือข่ายใช้งานเฉพาะ (dedicated) ทั้งจากที่ทำงาน และ นอกมหาวิทยาลัย	- มหาวิทยาลัยได้จัดเครือข่ายความเร็วสูงไว้ให้ประชาคมได้ใช้เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหาไว้ให้	- มหาวิทยาลัยได้จัดเครือข่ายความเร็วสูงไว้ให้ประชาคมมหาวิทยาลัยใช้ ซึ่งทำให้การเรียกใช้สารสนเทศของห้องสมุด สะดวกทั้งที่เรียกใช้จากภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย ห้องสมุดได้จัดทำ homepage ไว้ให้สืบค้นข้อมูลทุกอย่างได้ด้วยการ login เพียง 1 ครั้ง แบบ Single-sign-on
			3	5
- การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการค้นหาข้อมูล กระทำด้วยตนเอง	- ผู้ทำวิจัยมีโอกาสที่เหมาะสมในการเสริมสร้างความรู้การใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการค้นหาข้อมูล	- มีหลักสูตรอบรมที่จัดเป็นระบบ ในการเสริมสร้างความรู้การใช้คอมพิวเตอร์และวิธีการค้นหาข้อมูล	- ห้องสมุดจัดหาโปรแกรม computer เช่น Non-Linear Studio Production มาให้การฝึกอบรมเพื่อการเรียน การสอน การวิจัย โปรแกรมการสอน	- ห้องสมุดจัดหาหลักสูตรสอน วิธีการใช้สืบค้น ทำวิจัยที่หลากหลายไว้บน Web เพื่อให้ผู้ใช้เรียนรู้ได้ตลอดเวลาจากทุกที่
			5	5

*Single-sign-on คือการเข้าสู่บริการออนไลน์ต่างๆ ด้วยการ login เข้าเพียง 1 ครั้ง ที่ web แล้วจะสามารถใช้งานทุก function ได้ไม่ว่าจะสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล หรือ OPAC รับ-ส่ง e-mail รับข้อมูลข่าวสารที่สมัครเป็นสมาชิกของฐานข้อมูล หรือ สำนักพิมพ์ต่างๆ ไว้ โดยไม่ต้อง login เข้าแต่ละงาน แต่ละฐาน

ตารางที่ 2 เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบการจัดหาสิ่งสนับสนุนเพื่องานวิจัย ที่จัดให้แก่ คณาจารย์ นักวิจัย เพื่อให้เกิดบรรยากาศการวิจัยขึ้นในมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. นโยบายการจัดซื้อ และกระบวนการจัดหาทรัพยากรที่จะสนับสนุน เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าวิจัยทั้งสองแห่ง ได้เกณฑ์ 5 เพราะมีนโยบายและการให้ลำดับความสำคัญอย่างชัดเจน สถาบันวิทยบริการมีเกณฑ์ตัวชี้วัด เรื่องความทันสมัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กำหนดไว้ในระบบประกันคุณภาพ มีการจัด Book Fair ให้คณาจารย์ บุคลากร ร่วมคัดเลือกหนังสือที่ต้องการใช้ปีละครั้ง ส่วนของห้องสมุด NUS มีการให้เกณฑ์ลำดับความสำคัญของประเภทการใช้งานไว้ชัดเจน เป็นนโยบายและให้คณาจารย์ นักวิจัย ในแต่ละคนมีส่วนร่วม เลือกซื้อทรัพยากรที่ต้องการ อีกทั้งยังมีการจัดทำ e-Form เสนอซื้อไว้ให้ร้องขอได้ตลอดเวลา เกณฑ์ที่ได้จึงเท่ากับคือ ระดับ 5

2. การเข้าถึงทรัพยากรการใช้และบริการ ทั้งสองแห่งมีวิธีการเข้าถึงที่หลากหลายและจากทุกที่ โดยเฉพาะอาจารย์และนักวิจัยของห้องสมุด NUS สามารถขอรับบริการการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากต่างประเทศได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย สำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษาจะอนุญาตให้ขอใช้สารสนเทศได้ถึง 3 เรื่องโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเช่นกัน ซึ่งนับเป็นการอำนวยความสะดวกและเพิ่มมูลค่าของบริการสารสนเทศอย่างยิ่ง สำหรับข้อนี้สถาบันวิทยบริการได้เพียงระดับ 4 ส่วนห้องสมุด NUS ได้ระดับ 5

3. การอบรมการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศตลอดจนการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ทั้งสองแห่งมีการจัดอบรมให้ผู้รับบริการของตนทุกระดับ สำหรับห้องสมุด NUS มีการจัดเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกแก่ คณาจารย์ นักวิจัย ได้จัด Printer และ Scanner ไว้ให้ใช้และจัดส่งเอกสารให้โดยไม่ต้องคิดค่าใช้จ่าย ดังนั้นเกณฑ์ที่ได้เป็นเช่นเดียวกับข้อ 2 คือ 4 และ 5

4. เครือข่ายอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการทำงานวิจัย จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย สถาบันวิทยบริการมีเครือข่ายที่สามารถให้ผู้รับบริการเลือกใช้ข้อมูลที่จัดไว้ให้ ส่วนของห้องสมุด NUS เป็นเครือข่ายความเร็วสูงที่ใช้ได้ไม่จำกัด และห้องสมุดยังได้อำนวยความสะดวกในการสืบค้นด้วยการจัดทำ homepage เป็นแบบ Library Portal ที่สามารถสืบค้นข้อมูลทุกอย่างจากทุกฐานข้อมูล ด้วยการ login เพียง 1 ครั้ง นับเป็นความสะดวกอย่างยิ่ง ในข้อนี้สถาบันวิทยบริการ จึงได้เพียง 3 ส่วน NUS ได้ 5

5. ในเรื่อง user education ทั้ง 2 แห่ง ได้เกณฑ์ระดับ 5 เหมือนกัน เพราะมีการจัดหาวิชาที่ช่วยในการทำวิจัยต่างๆ มาไว้ให้บริการอย่างหลากหลาย

เกณฑ์การประเมินโดยรวม สถาบันฯ อยู่ในระดับ 4.1 และ NUS ระดับ 5

เกณฑ์การประเมิน CAR = 4.1 NUS = 5

ตารางที่ 3 จำนวนทรัพยากร

สถิติประจำปี 2546 / 2547				
รายการ	Chula		NUS	
	CAR	Chulalinet*	CL**	Total***
หนังสือ (ชื่อเรื่อง)	378,062	586,085	612,047	1,145,457
(เล่ม)		1,048,061	1,109,617	2,319,109
วารสาร (สมาชิกภาพ)	1,078	4,047	5,935	13,513
(จำนวนฉบับ)	-	-	26,413	48,117
โสตทัศนวัสดุ	2,575	-	14,395	22,149
วัสดุย่อส่วน	34,483		25,226	
Microfilm	1,444	-	10,701	-
Microfiche	33,039	-	14,519	-
ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์				
CD-Rom	2,196	-	925	1,760
ทรัพยากร Internet	4,175		21,625	
e-Journal	2,588	-	12,789	
e-Books	1,467	-	8,634	
e-Newspaper	-	-	2	
Reference Database	120	-	200	
เนื้อที่บริการ	-	-	15,000	31,400 ตร.ม.
ที่นั่งอ่าน	1,800	-	1,184	3,919

* Chulalinet - รวมห้องสมุดทั้งมหาวิทยาลัย 37 แห่ง

** หอสมุดกลาง

*** รวมห้องสมุดทั้ง 6 แห่ง

ตารางที่ 3 เป็นการแสดงจำนวนทรัพยากรของห้องสมุดทั้งสองแห่ง

จะเห็นได้ว่า ในส่วนของห้องสมุด NUS ไม่ว่าจะเป็นหอสมุดกลาง หรือโดยรวมทั้งระบบ จะมีจำนวนทรัพยากรมากกว่าของสถาบันวิทยบริการหรือ รวมทั้งของ Chulalinet ทั้งระบบ กล่าวคือ ในรูปแบบสิ่งพิมพ์จะมีหนังสือและเอกสารมากกว่าเป็นสองเท่า ส่วนวารสารฉบับตีพิมพ์ มีมากกว่าเป็นสามเท่าโดยประมาณ สำหรับวัสดุย่อส่วน ได้แก่ ไมโครฟิล์ม (microfilm) ห้องสมุด NUS มีถึง 10,701 ม้วน สถาบันวิทยบริการ มีเพียง 1,444

ม้วน แต่สถาบันวิทยบริการมี ไมโครฟิช (microfiche) จำนวนสูงถึง 33,039 ชิ้น ห้องสมุด NUS มีเพียง 14,519 ชิ้นเท่านั้น ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในรูปแบบซีดีรอม (Cd-Rom) สถาบันวิทยบริการมีจำนวนมากกว่าถึง 2,196 เรื่อง ส่วนห้องสมุด NUS มีเพียง 1,760 เรื่อง ในด้าน ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ จะเห็นได้ว่า ทรัพยากรในรูปแบบนี้ มีความแตกต่างกันมาก คือ ห้องสมุด NUS มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 21,625 รายการ คือมี e-Journal 12,789 ชื่อ e-Book 8,634 เรื่อง e-Newspaper 2 ชื่อ ฐานข้อมูลเพื่อการวิจัย 200 ฐาน ส่วนของสถาบันวิทยบริการ มีรวมกันเพียง 4,175 รายการ คือมี e-Journal 2,588 ชื่อ e-Book 1,467 เรื่อง ฐานข้อมูลเพื่อการวิจัย 120 ฐาน

ในการไปเยี่ยมชมห้องสมุด NUS ครั้งแรก เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2547 ผู้วิจัยได้ มีโอกาสสัมภาษณ์นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะวิศวกรรมศาสตร์ ถึงเรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่มี ในห้องสมุด ผู้วิจัยได้รับคำตอบว่า มีมากเพียงพอและสามารถเสนอชื่อได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะ เป็นหนังสือหรือ วารสาร ส่วนฐานข้อมูลนั้นห้องสมุดจัดการไว้ให้เพียงพอ และนักศึกษามีสิทธิ ขอใช้บริการ Document Delivery ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หัวเรื่องละ 3 เรื่อง ซึ่งแต่เดิมนั้น เท่าที่ทราบ นักศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยสามารถขอใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้มากกว่านั้น ซึ่ง ตรงกับที่ผู้วิจัยได้ไปสัมภาษณ์บรรณารักษ์ที่ให้การต้อนรับได้ให้คำตอบตรงกันว่า แต่เดิมนักศึกษาจะขอได้ตามความต้องการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่เริ่มมาจำกัดใน 2-3 ปีหลังนี้เอง ส่วนคณาจารย์ นักวิจัย ยังคงได้รับบริการนี้ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดใดทั้งสิ้น ซึ่งเรื่องนี้ ผู้วิจัยยังได้รับคำยืนยันจาก Professor Teofilo Daquilla อาจารย์ประจำภาควิชาเอเชียอาคเนย์ศึกษา ที่พบกันในวันที่ผู้วิจัยได้ขอเยี่ยมชมห้องสมุด NUS เป็นครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2547 ว่าเป็นจริงเช่นนั้น และท่านอาจารย์ยังกล่าวว่า การให้บริการของห้องสมุดที่นี้จะได้เร็วตาม กำหนดเวลาเสมอและบรรณารักษ์ให้ความช่วยเหลือดีมาก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 ความหลากหลายของบริการ

ชนิดของบริการ	CAR	NUS
บริการยืม – คืน	✓	✓
ยืมต่อทางออนไลน์	-	✓
จองหนังสือออนไลน์ และหยิบเตรียมไว้ให้	-	✓
e-mail ทางหนังสือและแจ้งให้มารับหนังสือที่จองไว้	-	✓
เข้าถึงระบบห้องสมุดดิจิทัล	✓	✓
ให้ความช่วยเหลือการใช้ระบบสืบค้นข้อมูล	✓	✓
สอนการใช้บริการและทรัพยากร	✓	✓
สอนทักษะการใช้สารสนเทศ	✓	✓
ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด	✓	✓
บริการการอ่าน ทัศนศึกษา และวัสดุย่อส่วน	✓	✓
ให้คำแนะนำปรึกษาการทำวิจัย	✓	✓
บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	✓	✓
บริการรวบรวมบรรณานุกรม	✓	✓
บริการจัดส่งเอกสาร	✓	✓
บริการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งภายในและต่างประเทศ	✓	✓
บริการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมช่วยสอน Blackboard	✓	-
บริการที่ทำงานส่วนบุคคล	-	✓
บริการจุดเชื่อมต่อทั้งแบบไร้สายและใช้สาย	✓	✓
บริการสอนวิธีการควบคุมทางบรรณานุกรม	✓	✓

* มีแผนจะให้ผู้รับบริการสามารถทำการจองหนังสือเข้ามาทางฐานข้อมูลห้องสมุดได้ภายในเดือนมีนาคม

2548

ตารางที่ 5 สิทธิการยืม-คืน หนังสือ

รายการ	CAR					NUS					
	ตรี	โท	เอก	อาจารย์	ข้าราชการ	ตรี	โท-เอก	อาจารย์	บุคลากรอื่น	สมาชิก รายบุคคล	นิติบุคคล
จำนวนเล่ม	5	7	10	15	10	10	15	40	10	6	10
ระยะเวลา											
หนังสือทั่วไป	14	14	14	21	14	14	28	28	14	14	28
สิ่งพิมพ์พิเศษ	14	14	14	21	-	2 ชม.	2 ชม.	2 ชม.	-	-	-
วารสารเย็บเล่ม	-	-	-	-	-	1 วัน	1 วัน	3 วัน	3 วัน	-	-
วิทยานิพนธ์ (1 เล่ม / ครั้ง)	3	3	3	3	3	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4 และ ตารางที่ 5 เป็นการแสดงความหลากหลายของบริการ และสิทธิการยืม-คืน
หนังสือ

จากตารางที่ 4 และ ตารางที่ 5 ซึ่งเป็นการแจกแจงบริการของห้องสมุดทั้งสองแห่งมีความคล้ายคลึงกันมาก แต่จะมีความแตกต่างกันดังนี้

ห้องสมุด NUS จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทุกระดับที่สามารถทำได้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทั้งการยืม-คืนอัตโนมัติจากห้องสมุดในระบบทุกแห่งพร้อมทั้งการติดต่อสื่อสาร ทำธุรกรรมห้องสมุดกับผู้รับบริการมาก เช่น การทวง ต่ออายุ จองสำรองหนังสือ เป็นการลดกำลังคน ซึ่งสถาบันวิทยบริการ ยังคงไม่ได้ดำเนินการทางด้านนี้ มีแต่ฝ่ายสารสนเทศนานาชาติแห่งเดียวที่รับต่ออายุการยืม การจองหนังสือ โดยผ่านทางโทรศัพท์ และหยิบตัวเล่มที่ยืมไว้ให้ผู้รับบริการมารับไป สำหรับจำนวนหนังสือที่ให้ยืม ห้องสมุด NUS ให้ยืมหนังสือได้จำนวนมากกว่า ให้เวลาขิมนานกว่าของสถาบันวิทยบริการมากดังแสดงในตารางที่ 5 แม้ว่าจำนวนประชาคมจะมีใกล้เคียงกัน คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีนิสิตทุกปริญญา รวม 30,223 คน มหาวิทยาลัย NUS มีนักศึกษา 31,346 คน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีคณาจารย์และบุคลากรที่สนับสนุนวิชาการ รวม 4,688 คน มหาวิทยาลัย NUS มีคณาจารย์ นักวิจัย 3,206 คน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีบุคลากรอื่น ๆ รวมกัน 2,863 คน ส่วนของ NUS มีบุคลากรสายบริหารและวิชาชีพ 856 คน และพนักงาน 2,569 คน

จะเห็นได้ว่า ห้องสมุด NUS นอกจากจะมีจำนวนทรัพยากรและระยะเวลาการให้ยืมที่นานแล้ว คณาจารย์และนักวิจัยยังได้รับบริการพิเศษ ได้แก่ การขอใช้ทรัพยากรจากห้องสมุดในต่างประเทศ (Document Delivery) ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ห้องสมุดยังมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น Printer, Scanner ให้ได้ใช้ได้ตลอดเวลา นับเป็นการสร้างเสริมบรรยากาศที่เอื้อต่อการวิจัย ให้แก่ คณาจารย์ และนักวิจัยอย่างยิ่ง

2. โครงสร้างของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

2.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (NUS)

ห้องสมุด NUS เป็นห้องสมุดระบบ Centralized หอสมุดกลาง ดูแลจัดการงานเทคนิคคือ การจัดซื้อทรัพยากร การวิเคราะห์ทรัพยากร การเตรียมทรัพยากรออกให้บริการ การบอกรับวารสารทั้งรูปแบบสิ่งตีพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ให้กับห้องสมุดในเครืออีก 5 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดภาษาจีน ห้องสมุดกฎหมาย C.J. Koh ห้องสมุดที่ระลึกถึง Hon Sui Sen ห้องสมุดแพทยศาสตร์ และห้องสมุดวิทยาศาสตร์ ส่วนงานบริการ ตอบคำถามและช่วยค้นคว้าซึ่งรวมถึงการบริการสารสนเทศ การฝึกอบรมผู้ใช้ห้องสมุด ห้องสมุดแต่ละแห่งดูแลการจัดการบริการด้วยตนเองและช่วยคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ โดยประสานงานกับคณาจารย์และนักวิจัย บรรณารักษ์ห้องสมุดแต่ละแห่งมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการอาวุโสและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะ

สาขาวิชา ทำหน้าที่จัดอบรมการใช้ทรัพยากรทั้งตามคำขอของผู้รับบริการและจัดบริการสารสนเทศขึ้นเองโดยมีการทำรายงานตรงต่อผู้อำนวยการ

ในส่วนหอสมุดกลาง งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะมีฐานะเป็นฝ่าย เรียกว่าฝ่ายสารสนเทศตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Reference and Information Services) มีบรรณารักษ์อาวุโสเป็นหัวหน้าฝ่ายดูแลรับผิดชอบ งานนี้ให้บริการสารสนเทศตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ กฤตภาคข่าว (Press Clipping) สิทธิบัตรและมาตรฐาน สิ่งพิมพ์ สิ่งพิมพ์ / มาเลเซีย CD-Rom และบริการให้คำแนะนำปรึกษา (สำหรับบัณฑิตศึกษา) การสอนทักษะในการใช้สารสนเทศ (LION – Library Instruction Online) บริการ LINC (ระบบ OPAC) ตอบคำถามออนไลน์ (Helpline) Digital Library Helpline นอกจากนี้ ยังมีงานบริการการจัดส่งเอกสาร (Document Delivery Service) ร่วมอยู่ด้วย โดยมีบรรณารักษ์ดูแลรับผิดชอบโดยตรงอีก 1 คน

2.2 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CAR)

ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมีห้องสมุดคณะ / สถาบันอยู่ในระบบห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อีก 36 แห่งที่เป็นระบบ Cooperative Decentralized คือ มีการร่วมมือประสานงานกัน แต่ไม่ได้มีโครงสร้างการบังคับบัญชาแบบรวมศูนย์ที่สถาบันวิทยบริการ ห้องสมุดคณะ / สถาบันดำเนินงานด้วยตนเองโดยมีสถาบันวิทยบริการเป็นผู้ดูแล และอำนวยความสะดวก ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศของฐานข้อมูลหลัก คือ Chulalinet ซึ่งเป็นฐานข้อมูลของห้องสมุดทุกแห่งในมหาวิทยาลัยร่วมมือกัน จัดทำบันทึกรายการบรรณานุกรมหนังสือ เอกสาร โสตทัศนวัสดุ ทรัพยากรที่อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ตลอดจนการจัดซื้อจัดหาฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการค้นคว้าวิจัย

สำหรับงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสถาบันวิทยบริการ ซึ่งได้กล่าวมาแล้วว่า งานนี้มีอยู่ในหลายหน่วยงาน บรรณารักษ์จะทำหน้าที่ร่วมกันดูแลและให้บริการ ณ จุดบริการต่าง ๆ แต่จุดบริการที่ใหญ่ที่สุดของงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้านี้ จะอยู่ในฝ่ายบริการผู้อ่าน มีบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายดูแลรับผิดชอบ ดังนั้น การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าในฝ่ายบริการผู้อ่านจะแบ่งเป็น

งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ดูแลเรื่องการตอบคำถาม สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ให้คำแนะนำปรึกษา สอนทักษะการใช้สารสนเทศ ตอบคำถามทาง e-mail

งานบริการการอ่าน ดูแลบริการ Chulalinet – OPAC วิทยานิพนธ์ กฤตภาควารสาร สิ่งพิมพ์พิเศษ หนังสือหายาก จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและสารสนเทศ

งานบริการพิเศษ ให้คำแนะนำปรึกษา การทำวิจัย ช่วยสืบค้นข้อมูลออนไลน์ และ บริการจัดส่งเอกสาร (Document Delivery) โดยมีบรรณารักษ์อาวุโสดูแล 1 คน

นอกจากนี้ ยังมีบริการให้บริการสารสนเทศที่ฝ่ายบริการสารสนเทศนานาชาติ ซึ่ง จัดทำบริการเฉพาะราย จัดส่ง Current Content และรายชื่อนิตยสารใหม่ ให้กับกลุ่มเป้าหมาย (Focus Group) ทาง e-mail ทุก 2 เดือน ผู้ใช้สามารถติดต่อยืมหนังสือได้ทางโทรศัพท์และหีบเตรียมไว้ให้ล่วงหน้า และจัดส่งให้ในบางกรณีที่ไม่ไกลนัก ให้บริการยืมต่อทางโทรศัพท์ และ การบริการเอกสารและสารสนเทศเกี่ยวกับประเทศไทย ที่ศูนย์เอกสารประเทศไทยด้วย

3. บุคลากร

3.1 งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ห้องสมุดแห่งชาติสิงคโปร์ (NUS)

บรรณารักษ์ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโททางบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ ในระดับปริญญาตรีจะจบการศึกษาสาขาวิชาเฉพาะอื่น เช่น สาขากฎหมาย สาขาวิทยาศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ เป็นต้น (Johari, 2004)

3.1.1 การพัฒนาบุคลากร

จากการที่ธรรมชาติของการบริการห้องสมุดเปลี่ยนไปจากเดิมมากและ รวดเร็วไม่หยุดยั้ง บทบาทของบรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงต้องเปลี่ยนไปด้วย จากเดิมซึ่งเป็นเพียงผู้ชี้แหล่งข้อมูลเมื่อผู้ใช้บริการร้องขอ กลับกลายเป็นผู้ให้ข้อมูล สารสนเทศและจะต้องให้ทันเวลา ทันเหตุการณ์เป็นรายบุคคล ดังนั้น บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้อง จะต้องได้รับการพัฒนาความรู้อยู่เสมอ

สำหรับบรรณารักษ์ของห้องสมุด NUS มักจะได้รับการสนับสนุนให้เข้า ร่วมประชุม สัมมนาทั้งภายในประเทศและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ จะมีทุนให้ศึกษาต่อใน ต่างประเทศ ซึ่งแต่เดิมก่อนเหตุการณ์วิกฤติเศรษฐกิจจะมีทุนให้ไปศึกษาต่อ ณ ประเทศ สหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษและประเทศออสเตรเลีย แต่ปัจจุบันนี้มีทุนให้ศึกษาต่อเหลือเพียง ประเทศออสเตรเลียประเทศแห่งเดียวเท่านั้น และในปี ค.ศ. 2005 จะส่งบรรณารักษ์ใหม่ที่เคย ฝึกงานและทดลองงานอยู่ 1 ปี จำนวน 6 คน ไปศึกษาต่อระดับปริญญาโทที่ประเทศออสเตรเลีย

3.1.2 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

อัตราการลาออกและเข้าใหม่ของบุคลากรมีน้อยมาก ส่วนใหญ่ทำงาน มานานกว่า 10 ปี แล้วทั้งสิ้น ไม่มีการลาออก มีแต่การรับเพิ่มเข้ามา เนื่องจากความต้องการ บริการมีมากขึ้น สำหรับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น บรรณารักษ์ทุกคนมีสิทธิ์การได้ เลื่อนขั้นเป็นผู้ชำนาญการ

3.1.3 หน้าที่และภารกิจ

งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้ามีบรรณารักษ์วิชาชีพ 11 คนทำงานเต็มเวลามีเพียง 5 คนเท่านั้น นอกจากนั้นเป็นบรรณารักษ์จากฝ่ายอื่นที่หมุนเวียนกันมาทำหน้าที่ต่างๆ ดังนี้คือ

1. ให้บริการสารสนเทศตั้งแต่ขั้นพื้นฐาน เช่น การสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุด ให้คำแนะนำการบริการทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ การบริการจัดส่งเอกสารให้ตามคำขอ ตลอดจนการบริการที่ต้องมีความรู้ เช่น การให้คำปรึกษา การทำวิจัย การสืบค้นรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องให้กับผู้วิจัย เป็นต้น

2. การสอนทักษะการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีตั้งแต่การนำชมห้องสมุด แนะนำบริการและทรัพยากรสารสนเทศ สอนการสืบค้นฐานข้อมูล การใช้ Internet Resources ทั้งนี้การสอน การฝึกอบรม จะมีการจัดรายวิชาเป็นตาราง ให้ผู้สนใจเข้ารับการอบรมได้ในเวลาที่ตนสะดวก หรือ จัดให้ตามความต้องการ หรือ คำร้องขอของอาจารย์เจ้าของวิชา เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจ สามารถใช้ข้อมูลและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและอื่นๆ มีการจัดทำชุดการเรียน การสอนทักษะ การใช้สารสนเทศแบบ Online ใ้บริการ คือ LION (Library Instruction Online)

3. การส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จัดทำคู่มือต่างๆ ทั้งในรูปเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์ ส่งรายชื่อหนังสือใหม่ให้กับผู้ใช้เป็นประจำทุกเดือนทาง e-mail นอกจากนี้ มีการจัดทำ จดหมายข่าว LINUS: Newsletter of the NUS Libraries แจกให้ประชาคมเป็นการประชาสัมพันธ์ผลงานของห้องสมุดด้วย

4. การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ ในการคัดเลือกทรัพยากรนี้มีความเชื่อที่ว่าบรรณารักษ์ตอบคำถามและช่วยค้นคว้าซึ่งได้พบปะติดต่อกับผู้รับบริการเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรณารักษ์ในห้องสมุดคณะด้วยแล้ว ย่อมต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา ซึ่งจะช่วยให้พิจารณาคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศได้ดีและถูกต้องเหมาะสม

3.2 งานบริการตอบคำถาม สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณารักษ์ส่วนใหญ่จะจบการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและโท ในสาขาวิชาบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์ จะมีนักเอกสารสนเทศบางรายที่จบการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสาขาวิชาอื่น เช่น วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์

3.2.1 การพัฒนาบุคลากร

สถาบันวิทยบริการมีแผนการพัฒนาบุคลากรเป็นลายลักษณ์อักษรที่กำหนดทั้งจำนวนชั่วโมงที่บุคลากรแต่ละประเภทแต่ละระดับจะต้องได้รับการฝึกอบรมทั้งจากภายนอกและภายในที่สถาบันจัดเอง โดยจะมีความหลากหลาย ทั้งวิชาการบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาอังกฤษ ส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมประชุมสัมมนาทั้งภายในและภายนอกประเทศ (เป็นครั้งคราว)

ด้านการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษานั้น บรรณารักษ์ที่เป็นข้าราชการมีสิทธิลาเรียนด้วยทุนส่วนตัว แต่สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยแล้ว ยังติดขัดด้วยระเบียบราชการที่ยังไม่ให้สิทธินั้น

3.2.2 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นข้าราชการจะมีความรู้สึกมั่นคงในงาน และส่วนใหญ่ทำงานมานานกว่า 10 ปีแล้ว จึงมีความเชี่ยวชาญชำนาญในงานของตน แต่สำหรับบุคลากรใหม่ ๆ ที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจะขาดความรู้สึกมั่นคง ขาดแรงจูงใจที่จะทำงานเพราะเป็นการทำสัญญารายปี ที่ต้องมีการประเมินทุก 6 เดือน อัตราการลาออกและรับใหม่จึงค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับข้าราชการในระบบเดิม และข้าราชการในระบบเดิมนี่ก็เริ่มรู้สึกขาดความมั่นคงในการทำงาน เมื่อมหาวิทยาลัยนำวาระการออกนอกระบบของมหาวิทยาลัยออกมาเตรียมการใช้บังคับ โดยที่ยังไม่มีความชัดเจนในเรื่องของข้าราชการสายสนับสนุน

3.2.3 หน้าที่และภารกิจ

งานบริการตอบคำถาม สถาบันวิทยบริการ มีบรรณารักษ์วิชาชีพ 6 คน และเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ กัน รวม 18 คน ทำหน้าที่ดังนี้ คือ

1. ให้บริการการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ แนะนำการเข้าถึงฐานข้อมูล แนะนำการใช้บริการและสารสนเทศของห้องสมุด แนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการค้นคว้า วิจัย รวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องให้ตามคำขอของผู้รับบริการ บริการจัดส่งเอกสารฉบับเต็มให้ตามคำขอ

2. สอนการใช้ห้องสมุด จัดปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดแก่นิสิตทุกเปิดภาคการศึกษาต้น อบรมการสืบค้นฐานข้อมูลตามคำขอของนิสิต อาจารย์เจ้าของวิชา และตามที่ฝ่ายบริการตอบคำถามจัดไว้เป็นตารางการอบรมที่ผู้สนใจจะเข้ารับการฝึกการอบรมได้ตามวัน เวลา ที่กำหนดไว้ จัดให้มีการต้อนรับนำชมห้องสมุดแก่ทั้งประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก นอกจากนี้ยังได้จัดทำบทเรียนทักษะการเรียนรู้การใช้สารสนเทศแบบออนไลน์ (CARIL: Center of Academic Resources Information Literacy) e-Library เอะไว้บนเว็บไซต์ของสถาบันวิทยบริการเพื่อที่ผู้สนใจจะเปิดใช้ได้ในเวลาและสถานที่ที่แต่ละคนสะดวก

3. ส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายบริการตอบคำถามได้จัดทำเอกสารเผยแพร่ แนะนำบริการต่างๆ ไว้ทั้งในรูปแบบตีพิมพ์ อิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดคู่มือทรัพยากรเป็นรายเดือน และแสดงหนังสือใหม่ทุกวันพุธ จัดรายการวิทยุของสถาบันวิทยบริการเรื่อง “ก้าวไกลกับวิทยบริการ” ซึ่งจะเป็นรายการแนะนำบริการต่างๆ บอกเล่าความเคลื่อนไหวของสถาบันวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ ห้องสมุดยังมีการแนะนำรายชื่อหนังสือที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยเสมอ

4. เจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งยังมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการ

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการ

รายการ	CAR	NUS
พื้นที่การใช้ Internet	CUZyber Zone 24 ชม + 6 ชม ที่ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	เขต Internet 65 ชม
Wireless Lan	CUNI@CAR	Win Zone
การใช้ e-mail บริการ	มีการตอบคำถามผ่าน e-mail ที่ได้จาก web	เป็นช่องทางสื่อสารกับ ผู้ใช้บริการ
การใช้ e-form	-	มีใช้ในทุกระบบบริการ
Alert Service	ศูนย์บริการสารสนเทศ นานาชาติ จัดทำ e-Service- Current Content, บรรณานุกรม รายชื่อหนังสือใหม่	จัดทำ Alert Service เพื่อ แจ้งใช้ทราบเรื่องบทความ ใหม่ๆ
Single-Sign on	-	ใช้ระบบนี้แล้วตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2004

ตารางที่ 6 แสดงให้เห็นความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง คือ

4.1 งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ห้องสมุด NUS

1. พื้นที่ให้บริการการใช้อินเทอร์เน็ต (Internet) ด้วยระบบเครือข่ายความเร็วสูงเป็นส่วนสำคัญ เข้าถึงง่าย และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ให้ใช้จำนวน 65 เครื่อง
2. Win Zone Wireless Station ให้บริการเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายทั้งภายในห้องสมุดและโดยรอบมหาวิทยาลัย นักศึกษาสามารถใช้ได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่
3. มีการใช้ e-mail ส่งข่าวสถานภาพทรัพยากรสารสนเทศที่จอง ตำรองไว้ทางหนังสือล่วงหน้า แจ้งค่าปรับ ส่งบรรณานุกรมทรัพยากรใหม่รายเดือน ซึ่งผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถาม ขอลองและตำรองหนังสือ ต่ออายุการยืมหนังสือทางออนไลน์ ด้วย e-form ที่ห้องสมุดจัดไว้ให้
4. Ask Librarian จัดให้มี e-form ไว้ให้ถามคำถาม ซึ่งบรรณารักษ์จะตอบให้ภายใน 1 ชั่วโมง – 3 วันทำการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของคำถาม

5. Alert Service เป็นบริการที่จัดให้นักวิจัย และนักศึกษามัณฑิตวิทยาลัย ที่กำลังทำงานวิจัย สามารถขอให้แจ้งข้อบกพร่องจากวารสาร หรือ ฐานข้อมูลที่ออกใหม่มาให้โดยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของตนได้

6. Single-Sign-On ห้องสมุดได้จัดทำโฮมเพจ (homepage) เป็นลักษณะ Portal ที่ผู้รับบริการต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ หรือ สอบถามข้อมูลใดใด โดยจะ login เข้าสู่ระบบเพียง 1 ครั้ง ก็จะสามารถใช้บริการและสืบค้นสารสนเทศได้จากทุกแหล่งที่ห้องสมุดมีไม่ว่าจะเป็นบทความจาก e-Journal, e-Book ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดทั้ง 6 แห่ง และจะต่ออายุ จอง สำรองหนังสือ ทรัพยากรใดก็ได้ เพราะมี e-Journal ไว้ให้พร้อมแล้ว นอกจากนี้ ผู้รับบริการสามารถสร้างเพิ่มข้อมูลส่วนตัว (Preference) บนเว็บ (web) นี้ด้วยการ เลือกหัวเรื่อง (Subject) และแจ้งความสนใจที่จะให้ส่งข้อมูลมาให้ไว้ เมื่อมีข่าว กิจกรรม หนังสือใหม่ และทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ ที่ตรงกับ ความสนใจของผู้รับบริการที่แจ้งไว้ ข้อมูลต่างๆ เหล่านั้นจะถูกส่งมาไว้ที่เพิ่มข้อมูลที่ผู้รับบริการสร้างไว้

4.2 งานบริการตอบคำถาม สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. พื้นที่ให้บริการการเข้าสู่อินเทอร์เน็ต (Internet) จะอยู่บริเวณชั้น 2 ของสถาบันวิทยบริการ เรียกว่า CU Cyber Zone จัดเป็นสัดส่วนเฉพาะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ 24 เครื่อง และที่ฝ่ายบริการสารสนเทศ นานาชาติ ชั้น 5 ของสถาบัน มีคอมพิวเตอร์ให้บริการอีก 6 เครื่อง

2. CUNI@CAR การบริการเชื่อมโยงเข้าสู่เครือข่ายแบบไร้สายที่อยู่ภายในสถาบันวิทยบริการได้จัดไว้ให้บริการ 6 จุด จุดละ 20 เครื่อง รวมเป็น 120 เครื่อง

3. สถาบันวิทยบริการยังไม่มีบริการ e-mail และ e-form

4. e-Service เป็นบริการส่งข่าวถึงสมาชิกทาง e-mail ของฝ่ายบริการสารสนเทศนานาชาติ โดยจัดส่ง Current Content ของวารสารต่างๆ ของฝ่ายไปให้ คณาจารย์ นักวิจัยทั้งภายในภายนอก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อให้ทราบความเคลื่อนไหวของวงการศึกษาการยุโรปศึกษาและ อเมริกันศึกษา

5. การประกันคุณภาพ

5.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (NUS)

ห้องสมุด NUS ให้ความสำคัญกับการบริการที่มีคุณภาพ โดยมีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการคุณภาพ (Quality Service Manager) ทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่อง การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการ มีการจัดประกวดโครงการพัฒนาปรับปรุงการทำงานและการบริการเป็นประจำ

นับเป็นระบบ Q.I. (Quality Improvement) ซึ่งเป็นระบบที่ดีกว่า Q.A. (Quality Assurance) (ประเสริฐ, สัมภาษณ์, 2547) และเมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2547 ห้องสมุดผ่านการรับรองการประกันคุณภาพอย่างเป็นทางการด้วยระบบที่กำหนดโดยกระทรวงศึกษา ชื่อว่า Quality Assurance of University Mission

5.2 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ ได้ผ่านการรับรองการประกันคุณภาพจากสำนักงานมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน) แล้ว เมื่อ ทุกวันนี้ยังมีการติดตามประเมินผลอยู่ซึ่งสถาบันวิทยบริการได้ตรวจสอบคุณภาพภายในกันเองปีละ 2 ครั้ง และจากส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยปีละ 1 ครั้ง สถาบันวิทยบริการได้กำหนดแผนงานคุณภาพซึ่งมีตัวชี้วัดของทั้งสิ้น 13 รายการที่จะเป็นการประกันคุณภาพของงานและบริการต่างๆ ซึ่งเกี่ยวกับผู้รับบริการโดยตรง และที่สำคัญสถาบันวิทยบริการได้ตั้งตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ที่ 75% เกี่ยวกับความทันสมัยของทรัพยากรที่จัดซื้อในรอบปีและความหลากหลายของบริการ

6. การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน

6.1 การวิเคราะห์จุดแข็งของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (NUS)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ มีจุดแข็ง ดังนี้

6.1.1. ทรัพยากรสนับสนุนการสอน การเรียนรู้ และการวิจัย มีจุดแข็งอย่างมากทั้งทางด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก มีทรัพยากรทางการเรียน การสอน การวิจัยทุกรูปแบบทั้งแบบดั้งเดิมในรูปแบบสื่อ สื่อดิจิทัล โดยเฉพาะทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ มีพร้อม โดยผ่านการคัดเลือกจาก คณาจารย์ นักวิจัย และบรรณารักษ์เหล่านี้ยังสามารถร้องขอให้จัดซื้อ จัดหาทรัพยากรได้ตลอดเวลา อีกทั้งยังสามารถขอรับบริการ Document Delivery ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ทำให้การเรียน การสอน การค้นคว้า วิจัย ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง

6.1.2. บุคลากร บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ประกอบด้วยบรรณารักษ์ประจำในฝ่าย 5 คน และจากฝ่ายอื่น ๆ เช่น ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร ฝ่ายจัดหาทรัพยากรหมุนเวียนกันมาช่วยให้บริการ และบรรณารักษ์จะมีอายุการทำงานเกินกว่า 10 ปี จะได้รับการฝึกอบรมสม่ำเสมอ อย่างสม่ำเสมอ ในด้านการศึกษาของบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรีไม่ได้จบการศึกษาในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์โดยตรง จะจบการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ เช่น วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิติศาสตร์ และจะศึกษาต่อสาขาบรรณารักษ์ในระดับการศึกษาปริญญาโททำให้บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาและสามารถที่จะช่วยผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ การที่มีบรรณารักษ์จากฝ่ายอื่น เช่น ฝ่ายจัดหาทรัพยากร ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรมาช่วยให้บริการด้วยนั้น จะทำให้ตัวบรรณารักษ์ของฝ่ายดังกล่าวสามารถที่จะช่วยให้คำแนะนำ

ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีเพราะจะรู้ดีว่าทรัพยากรเรื่องใหม่ ๆ มีอะไร และสามารถจัดหา ทรัพยากรได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ห้องสมุดมีความแข็งแกร่งทั้งในด้าน ทรัพยากรและการบริการได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังเป็นการสนับสนุนการเรียนการสอน การ ค้นคว้าวิจัยให้ประชาคมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง

6.1.3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการ ห้องสมุด NUS ได้สร้างโฮมเพจ (Homepage) ที่เป็นแบบ Library Portal ขึ้น เพื่อให้บริการแบบ Single-Sign On ซึ่งผู้ใช้สามารถ สร้างฐานข้อมูลส่วนตัวของแต่ละคน ที่สามารถจะรับข่าวสาร ข้อมูลใหม่ๆที่เกิดขึ้น ทั้งจาก ฐานข้อมูลห้องสมุด ฐานข้อมูลเพื่อค้นคว้าวิจัย หรือ Internet ซึ่งเป็นความสะดวกและทันสมัย ในเรื่องข้อมูลข่าวสารโลกอยู่ตลอดเวลา และฐานข้อมูลนี้ผู้ใช้จะเรียกใช้เรียกดูได้จากที่ใดเวลา ใดก็ได้ เนื่องจากทางมหาวิทยาลัยได้จัดเครือข่ายความเร็วสูงไว้ให้ใช้อย่างเต็มที่ นับเป็นการ สร้างบรรยากาศที่ เอื้ออำนวยความสะดวกต่อการเรียน การสอน และการศึกษาค้นคว้าวิจัย ได้เป็นอย่างดี

6.1.4. การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ ห้องสมุด NUS ได้มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารทั้งในรูปแบบพิมพ์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และจัดทำจดหมายข่าว LINUS: Newsletter of the NUS Libraries แจกให้ประชาคมมหาวิทยาลัยเพื่อเผยแพร่ผลงานของ ห้องสมุด

6.1.5. การควบคุมคุณภาพ ห้องสมุด NUS มีระบบการดูแลการให้บริการที่มี คุณภาพมานานหลายปี และมีการประกวดโครงการพัฒนาปรับปรุงของแต่ละฝ่ายเป็นประจำ ซึ่งในปี พ.ศ. 2543 ได้เกิดโครงการที่เป็นที่ภาคภูมิใจของห้องสมุดขึ้น คือ โครงการการรับ-คืน หนังสือด้วยตนเองของฝ่ายจ่าย-รับ จนถึงปัจจุบัน และนอกจากนี้ยังได้รับการประกันคุณภาพ อย่างเป็นทางการด้วยระบบ Quality Assurance of University Mission เมื่อเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2547

ส่วนการให้บริการคอมพิวเตอร์ ได้จัดคอมพิวเตอร์ความเร็วสูงไว้บริการ ถึง 65 เครื่อง นอกจากนี้ได้มีเครือข่ายไร้สายไว้ให้ผู้รับบริการที่นำเครื่องของตนเองมาใช้ติดต่อเข้า กับ Internet ได้ ซึ่งไม่นับรวมเครื่องบริการที่มีอยู่โดยรอบ ณ จุดบริการต่างๆ ของห้องสมุด

6.2. การวิเคราะห์จุดอ่อนของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติ สิงคโปร์ (NUS)

จากการสัมภาษณ์บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถาม 2 คน คือ Lim Yeo Pin Pin และ Hashimah Btt Johari ต่างพูดเป็นเสียงเดียวกันว่า การบริหารมิใช่มีเฉพาะในฝ่ายบริการเท่านั้น แต่เป็นการบริหารห้องสมุดทั้งระบบ คือ เป็นแบบ Top-to-Bottom Approach ผู้บริหารจะเป็นผู้ ตัดสินใจในการที่จะให้บรรณารักษ์คนใดไปเข้ารับการอบรม สัมมนา ประชุม ที่ใด และ บรรณารักษ์ห้องสมุดในเครื่องก็จะต้องรายงาน โดยตรงต่อผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการเท่านั้น

6.3. การวิเคราะห์จุดแข็ง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุดแข็งของสถาบันวิทยบริการมีดังนี้

6.3.1. *ทรัพยากรหลากหลายรูปแบบ* จากการวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง การตระหนักรู้ของผู้รับบริการต่อสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ยุพิน: 2546) แบบสอบถามใน ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุ จุดแข็ง จุดอ่อน ของสถาบันวิทยบริการ ปรากฏว่า จุดแข็งที่ได้รับการระบุสูงสุด คือ การมีทรัพยากรหลากหลายรูปแบบ มีทั้งในรูปแบบดั้งเดิม คือ สิ่งตีพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ สื่อผสม และฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย

6.3.2. *บริการยืม-คืน* สถาบันวิทยบริการมีบริการยืม-คืนที่สะดวกด้วยการใช้บัตรสมาชิกเพียงใบเดียวสามารถใช้ยืม-คืนทรัพยากรในห้องสมุดได้ทุกแห่ง

6.3.3. *ระบบประกันคุณภาพ* สถาบันวิทยบริการได้ผ่านการประเมินและรับใบรับรองการประกันคุณภาพจากองค์กรภายนอกคือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2546) โดยเป็นที่ยอมรับในจุดแข็งหลายจุด เช่น ทรัพยากรหลากหลายรูปแบบมาก สาขาวิชา เช่น เอกสารยุโรปศึกษา ธนาคารโลก และอังค์ถัด (UNCTAD) เป็นต้น อีกทั้งยังมีศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ที่มีการพัฒนาก้าวหน้าในวิชาชีพ จนสามารถผลิตรายการโทรทัศน์ สื่อการเรียน การสอนแบบ CAI คอมพิวเตอร์ช่วยสอน การถ่ายทอดสด การประชุมทางไกลผ่านดาวเทียม (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2546)

6.4. การวิเคราะห์จุดอ่อน สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุดอ่อนของสถาบันวิทยบริการมีดังนี้

6.4.1. *ทรัพยากรสนับสนุนการสอน การเรียนรู้ และการวิจัย* มีจำนวนน้อยและส่วนใหญ่ไม่ทันสมัย โดยเฉพาะในสาขาวิชาที่มีความเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว เช่น ทางด้านเทคโนโลยี เป็นต้น และวารสารยังมีน้อยไม่ครอบคลุมสาขาวิชาอีกทั้งไม่เพียงพอกับความ ต้องการ

6.4.2. *บุคลากรและบรรณารักษ์* บุคลากรและบรรณารักษ์ที่ให้บริการ ขาดความรู้ ความชำนาญในสาขาวิชาเฉพาะ ไม่ได้รับการฝึกอบรมทางวิชาการเฉพาะจึงไม่อาจให้คำแนะนำ ทางด้านวิชาการแก่นักวิจัย คณาจารย์ ได้ดีเท่าที่ควร การฝึกอบรมแต่ละครั้งได้แต่มุ่งเน้นที่ทักษะ การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการซึ่งการอบรมดังกล่าวนี้มีได้ช่วยให้ ความรู้ในเชิงเนื้อหาเฉพาะสาขามากนัก แต่ก็ยังมีหลักสูตรที่ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานบ้างคือ หลักสูตรภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาที่จำเป็นมากสำหรับการทำงานกับสารสนเทศในปัจจุบัน

6.4.3. *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร* สถาบันวิทยบริการยังไม่ได้ นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ให้เต็มศักยภาพ ไม่ได้จัดทำ e-form ในการบริการต่ออายุ การยืม การจอง การสำรองทรัพยากร ผู้รับบริการจะต้องมาติดต่อที่ห้องสมุดด้วยตนเอง มีแต่

เพียงที่ศูนย์สารสนเทศนานาชาติเท่านั้น ที่ผู้รับบริการสามารถ e-mail หรือ โทรศัพท์ เข้ามาดำเนินการในเรื่องเหล่านั้นได้ และนอกจากนี้ ศูนย์สารสนเทศนานาชาติยังมีบริการ e-Service ให้ด้วยการจัดส่ง e-Current Content และ e-Bibliography ให้กับสมาชิก ซึ่งสมาชิก e-mail ตอบมา ขอเรื่องที่ตนเองสนใจ ซึ่งศูนย์สารสนเทศนานาชาติจะดำเนินการจัดส่งให้

นอกจากนี้ การบริการเข้าสู่ Internet ก็ยังมีไม่เพียงพอกับความต้องการ คือมีเพียง 24 เครื่อง ที่บริเวณ Cyber Zone ชั้น 2 เปิดให้บริการเฉพาะนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยเท่านั้น และอีก 6 เครื่อง อยู่ที่ชั้น 5 สำหรับในส่วนบริการของศูนย์สารสนเทศนานาชาติ ก็ได้จัดพื้นที่ไว้ให้บริการแก่นิสิตบัณฑิตศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษาศาสตราจารย์ยุโรปศึกษา หากนิสิตบัณฑิตศึกษาไม่เข้ามาใช้บริการ ทางศูนย์สารสนเทศนานาชาติก็จะอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าใช้ได้ แต่มีปัญหาว่าเครื่องคอมพิวเตอร์มีเร็วต่ำ

6.4.4. การประกันคุณภาพ แม้ว่าระบบประกันคุณภาพจะได้รับการรับรองแล้ว แต่บุคลากรภายในสถาบันก็ยังคงไม่เข้าใจในระบบอย่างลึกซึ้ง เนื่องจากขาดประสบการณ์จึงมักเกิดปัญหาว่า เมื่อมีคณะผู้ตรวจแต่ละชุดไม่ใช่คนเดียวจึงมักมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน หรือบางครั้งดูเหมือนจะขัดกันในเรื่องการประเมิน ทำให้ดูราวกับทุกคนจะต้องเอาใจใส่และเข้าถึงระบบประกันคุณภาพให้มากเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานไป และการที่สถาบันวิทยบริการมีการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการก็ทำให้การบริการโดยทั่วไปดีพอสมควร



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัย เรื่อง การพัฒนาการจัดการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยวิธีเป็นซ้มาร์คกึ่ง ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยจัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาการจัดการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (NUS)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ตามกระบวนการเป็นซ้มาร์คกึ่ง พบว่า การจัดการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (NUS) มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ

1. เภนที่เปรียบเทียบ

การสนับสนุนการสอนและการเรียน ซึ่งใช้ประเมินงานบริการของห้องสมุดว่าสามารถสนับสนุนการเรียนการสอนได้ดีเพียงไร พิจารณาจากข้อกำหนด 7 ประการ แต่ละข้อจะตั้งคุณสมบัติเป็นเกณฑ์ไว้ให้เปรียบเทียบ 5 ระดับ โดยมีคะแนนลดหลั่นจากต่ำสุด 1-5 สูงสุด ซึ่งในข้อนี้จะเป็นการประเมินเกี่ยวกับ ทรัพยากร ชั่วโมงการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคอมพิวเตอร์ ปรากฏว่าจากการพิจารณาระดับของข้อกำหนดแต่ละข้อระดับที่ได้รับทั้งสองแห่ง ต่างอยู่ในเกณฑ์ระดับ 4 ไม่ต่างกันมาก คือ สถาบันวิทยบริการ อยู่ในเกณฑ์ 4 และ NUS อยู่ในเกณฑ์ 4.6

ความแตกต่างที่ปรากฏเห็นชัด คือ จำนวนหนังสืออ้างอิง ซึ่งห้องสมุด NUS มีจำนวน 19,018 เรื่อง 26,271 เล่ม เน้นสาขาวิชาศิลปศาสตร์ สังคมศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ และที่หอสมุดกลางดูแลรับผิดชอบ ได้จัดหาทรัพยากรต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 10 ประเภท ทั้งแผนที่ พจนานุกรม+สารานุกรม ชีวประวัติ คำศัพท์มาตรฐาน คู่มือต่างๆ เป็นต้น และมีการจำหน่ายออกทุกปีเพื่อให้ทันสมัย ตรงตามสาขาวิชาและความต้องการของคณาจารย์ นักวิจัยและผู้รับบริการอื่นๆ นอกจากหนังสืออ้างอิงที่ได้ตีพิมพ์เป็นรูปเล่มแล้ว ปัจจุบันนี้ยังมีการจัดหาทรัพยากรในรูปแบบ e-Reference เพื่อความรวดเร็ว ทันสมัย และอำนวยความสะดวกให้กับ

ผู้รับบริการที่จะใช้สารสนเทศจากที่ไหน เวลาใด ก็ได้

ในทำนองเดียวกับสถาบันวิทยบริการ ซึ่งในปัจจุบันก็มีการจัดซื้อ e-Reference เข้ามาให้บริการมากขึ้น แต่จำนวนหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่มีเพียง 11,611 รายการ ส่วนใหญ่จะเป็นสาขาสังคมศาสตร์ และยังไม่เคยจำหน่ายออก

ระยะเวลาที่เปิดให้บริการของห้องสมุดทั้งสองแห่งนั้น มีความแตกต่างกัน คือ สถาบัน-วิทยบริการ เปิดบริการตั้งแต่ 8.00 – 21.00 น. ในวันจันทร์ – ศุกร์ และวันเสาร์เปิด 9.00 – 16.00 น. รวมสัปดาห์ละ 73 ชั่วโมงตลอดทั้งปี แต่ในช่วงสอบจะเปิดให้บริการ 7.00 – 24.00 น. ทุกวันเป็นเวลา 6 สัปดาห์รวมเวลาให้บริการในช่วงนี้สัปดาห์ละ 119 ชั่วโมง

ส่วนห้องสมุด NUS เวลาเปิดให้บริการจะแตกต่างกันระหว่างเวลาเปิดภาคการศึกษา ซึ่งจะเปิดให้บริการทุกวันรวมวันเสาร์ - วันอาทิตย์ กล่าวคือ วันจันทร์-วันเสาร์ เปิดบริการตั้งแต่เวลา 8.00 – 22.00 น. ส่วนวันอาทิตย์ เปิดบริการตั้งแต่เวลา 9.30 – 16.30 น. จะให้บริการน้อยกว่า รวมเป็นสัปดาห์ละ 91 ชั่วโมง ส่วนในระหว่างปิดภาคการศึกษาจะลดลงเหลือสัปดาห์ละ 84 ชั่วโมง จะปิดบริการในวันอาทิตย์

การจัดการอบรมวิธีการใช้คอมพิวเตอร์และการค้นคว้าหาข้อมูลนั้น ห้องสมุดทั้งสองแห่งต่างมีบริการนี้ และถือเป็นภารกิจหลักที่จะต้องให้ความรู้ในเรื่องการสอนทักษะการใช้ห้องสมุดและสารสนเทศแก่ผู้รับบริการของตน เพราะถือเป็นเครื่องมือที่นิสิต นักศึกษา จะใช้ในการศึกษาค้นคว้าของตน จึงได้มีการจัดอบรมให้ตามตารางกำหนด ตามหัวข้อฐานข้อมูล ตามรายวิชาและตามคำขอของคณาจารย์ เจ้าของวิชา แต่ยังไม่มีการบรรจุเข้าเป็นหลักสูตรวิชา

การบริการที่หลากหลาย และมีความยืดหยุ่นนั้น ทั้งคู่ต่างจัดให้ตามความต้องการของผู้รับบริการเวลาการยืมหนังสือก็มีกำหนดระยะเวลาที่ต่างกัน และผู้รับบริการสามารถขอบริการพิเศษได้ ห้องสมุด NUS จัดห้องศึกษาเดี่ยวและกลุ่มไว้เพื่อใช้เป็นการประชุมกลุ่ม ถกเถียง ทบทวนวิชาที่เรียนมา และห้องเดี่ยวที่ผู้รับบริการจะจองใช้ส่วนตัวเป็นระยะเวลา หรือชั่วคราวได้จำนวนมาก และจัดส่วนบริเวณใช้งานที่หลากหลาย เป็นสัดส่วน คือ บริเวณที่ผู้ใช้จะต้องเงียบสนิท แต่กระซิบได้ ไม่เอะอะ คือจะแบ่งเป็นบริเวณที่ผู้ใช้จะต้องรักษาความเงียบไม่ทำเสียงพูดคุยใดใดทั้งสิ้น สำหรับผู้ที่ต้องการสมาธิในการทำงาน ไม่พูดคุยกับใคร แต่พอจะกระซิบคุยกันได้บ้าง โดยไม่รบกวนผู้อื่นและมีส่วนที่เรียกว่า Perk Point ซึ่งเป็นห้องกว้างที่ผู้รับบริการใช้เป็นที่พักคลายเครียด ใช้เสียง จับกลุ่มคุยกันได้ จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับวิชาการ หรือ คุยเล่น เพื่อผ่อนคลาย แต่ก็จะต้องไม่เอะอะรบกวนผู้อื่นจนเกินไป ในส่วนนี้ จะมีบริการเครื่องดื่ม ขนมของว่างจากเครื่องกดป้อนไว้บริการ นักศึกษาจะใช้บริการได้ แต่ห้ามนำออกนอกห้อง นอกจากนี้ทางห้องสมุดยังได้จัดห้อง Chat Room ไว้ให้พูดโทรศัพท์มือถือโดยเฉพาะ เพื่อไม่เป็นการรบกวนผู้อื่นมีการจัดจุดต่อเชื่อมแบบไร้สายไว้ให้โดยรอบเพื่อให้ผู้ที่นำเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเข้าห้องสมุดมาใช้เชื่อมต่อเข้าอินเทอร์เน็ตได้และมีบริการจุดให้ charge ไฟฟ้าได้

ส่วนในเรื่องของการยืม-คืน นั้น นักศึกษาจะยืม-คืน ที่ฝ่ายจ่าย-รับ หรือ ที่เครื่องยืม-คืน ด้วยตนเองภายในห้องสมุดก็ได้ ส่วนนอกเวลาทำการ ก็สามารถส่งคืนหนังสือได้ที่เครื่องรับคืนอัตโนมัติที่จุด Book Drops นอกห้องสมุด

สถาบันวิทยบริการ ยังไม่ได้จัดการเรื่องการแบ่งบริเวณที่นั่งตามระดับการอนุญาตให้ใช้เสียง จึงเกิดปัญหาเรื่องเสียงดังในห้องสมุด เกิดปัญหากับผู้ที่ต้องการใช้สมาธิในการทำงาน และผู้ใช้พื้นที่ห้องสมุดเป็นที่ดูหนังสือ ทบทวนวิชากันในระหว่างเพื่อนร่วมวิชา และห้องกลุ่มย่อย ยังมีน้อย และสภาพไม่น่าใช้ แต่ก็มีการใช้มากพอสมควร มีข้อร้องเรียนในสัปดาห์ก่อนรับความคิดเห็น ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างสถาบันวิทยบริการกับผู้รับบริการอยู่เสมอว่าอยากให้ห้องประชุมกลุ่มย่อยให้นิสิตสามารถจองใช้ได้ มีบริเวณที่ประกาศให้ใช้เป็นที่พักโทรศัพท์มือถือไม่เป็นสัดส่วนที่เชิญชวนผู้ใช้ให้เข้าใช้จึงมีปัญหาเรื่องผู้รับบริการพูดโทรศัพท์ในบริเวณพื้นที่นั่งอ่าน รบกวนผู้อื่นอยู่เสมอ แต่สถาบันวิทยบริการได้จัดมุมกาแฟ ไว้เป็นที่พักผ่อนคลายเครียด และพูดคุยกันในระหว่างเพื่อนฝูง หรือพบปะกับบุคคลภายนอก มีเครื่องดื่ม ขนมของว่างไว้บริการเช่นกัน

นอกจากนี้ในเรื่องการให้ความสะดวกทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น สำหรับการบริการสารสนเทศ โดยบรรณารักษ์นั้น ทั้งสองแห่งมีบรรณารักษ์วิชาชีพคอยให้ความช่วยเหลือแต่มีความต่างกันเล็กน้อยที่ชั่วโมงการให้บริการ คือ สถาบันวิทยบริการจะให้บริการถึงเวลา 19.00 น. และเป็นช่วงเวลาที่บรรณารักษ์วิชาชีพปฏิบัติงานอยู่ แม้ว่าห้องสมุดจะเปิดบริการถึงเวลา 21.00 น. ก็ตาม สำหรับห้องสมุด NUS จะให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการจนถึง 22.00 น. และบรรณารักษ์ของห้องสมุด NUS จะมีความรู้เฉพาะสาขาวิชาสามารถให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ได้ลุ่มลึกกว่าตามสาขาวิชาที่ตนจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ก่อนที่เขาจะต่อในระดับปริญญาโท สาขาบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์ และหากผู้รับบริการไม่สามารถมาที่ห้องสมุดด้วยตนเอง เมื่อมีปัญหาที่สามารถส่งคำถามหรือปัญหาให้กับบรรณารักษ์ตอบคำถามได้ทางอินเทอร์เน็ต ส่วนสถาบันวิทยบริการ มีระบบบริการตอบคำถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผ่านเข้ามาตามช่องทางของเว็บมาสเตอร์ (Webmaster) บนเว็บไซต์ (website) ทางสถาบันวิทยบริการได้มีการกำหนดตัวบุคคลให้ผู้รับผิดชอบตอบคำถามแต่ละหัวข้อภายใน 24-48 ชั่วโมงไว้ชัดเจน โดยแบ่งตามความยากง่ายของคำถามที่ได้รับ ส่วนของห้องสมุด NUS นั้นได้จัดเตรียม e-Form ไว้ให้บันทึกการขอความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะจากที่ใด และผู้รับบริการจะได้รับคำตอบภายใน 1 ชั่วโมง หรือ 3 วันทำการ

นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสามารถใช้อินเทอร์เน็ต (Internet) ภายในมหาวิทยาลัยได้ไม่จำกัด แต่การเรียกเข้าระบบจากภายนอกนั้น มีสิทธิใช้ได้คนละ 82 ชั่วโมง ในขณะที่นักศึกษา คณาจารย์ NUS ใช้ได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะจากที่ใด และมีเครือข่ายไร้สายให้โดยรอบมหาวิทยาลัย

ภาพรวมโดยสรุปเกี่ยวกับการสนับสนุนการเรียนการสอนของห้องสมุด NUS มีมากกว่าของสถาบันวิทยบริการมาก แม้ว่าด้วยเกณฑ์เปรียบเทียบจะไม่ต่างกันมากนัก แต่การได้เกณฑ์ระดับ 5 เท่ากัน ในบางข้อสถาบันวิทยบริการได้เกณฑ์อยู่ในขั้นต้นของเกณฑ์ระดับ ส่วนห้องสมุด NUS จะได้ขั้นที่สูงกว่ามาก โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การจัดการสิ่งสนับสนุนเพื่องานวิจัย เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศการวิจัยให้กับนิสิต นักศึกษา คณาจารย์และนักวิจัย ห้องสมุดซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการจำเป็นต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้และเข้าถึงสารสนเทศ ด้วยการจัดกิจกรรมอบรมการใช้ มีระบบเครือข่ายซึ่งจากการศึกษาวิเคราะห์ 5 ข้อกำหนด ตามเกณฑ์เปรียบเทียบ 5 ระดับ แล้วนั้น พอสรุปได้ดังนี้คือ

การจัดการทรัพยากรเพื่อให้บริการนั้น ทั้งสถาบันวิทยบริการ และห้องสมุด NUS ต่างมีนโยบายที่เน้นความทันสมัย และตรงตามความต้องการ มีการขอให้คณาจารย์ ช่วยคัดเลือกหนังสือที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดซื้อให้ โดยสถาบันวิทยบริการ มีการจัด Book Fair ปีละครั้ง เชิญชวนคณาจารย์ บุคลากร มาร่วมคัดเลือกหนังสือที่ต้องการได้ ส่วนของ NUS นั้นคณาจารย์ นักวิจัย เป็นผู้ร่วมคัดเลือก และได้จัด e-Form ไว้บน website เพื่อร้องขอได้ โดยมีการจัดลำดับความสำคัญในการจัดซื้อ และทั้งสองแห่งต่างมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยที่สถาบันวิทยบริการ จัดทำการสำรวจความพึงพอใจปีละครั้ง ส่วนของห้องสมุด NUS มีแบบสำรวจการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจ อยู่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด และได้จัด e-Form ไว้เพื่อขอให้จัดซื้อให้ หรือ แจ้งปัญหาการใช้ได้ตลอดเวลา

การอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยให้กับคณาจารย์และนักวิจัยทางด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีไว้ให้ใช้นั้น ห้องสมุดทั้งสองแห่งมีจำนวนทรัพยากรไว้ให้บริการหลากหลายรูปแบบพอๆ กัน แต่แตกต่างกันที่จำนวน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3 ซึ่งจะเห็นว่า ห้องสมุด NUS มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศทั้งรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และอินเทอร์เน็ต มากกว่าสถาบันวิทยบริการมาก คือ หนังสือมีเป็น 2 เท่า (378,062 / 612,047 ชื่อเรื่อง) วารสารมี 4 เท่า (1,078 / 5,935) โสตทัศนวัสดุมี 6 เท่า (2,575 / 14,395) ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งหมายรวมทั้งวารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการค้นคว้าวิจัย ที่ห้องสมุด NUS มีรวมกันทั้งสิ้น 21,625 รายการ สถาบันวิทยบริการมีเพียง 4,175 รายการ ส่วนทรัพยากรที่ห้องสมุด NUS มีน้อยกว่าของสถาบันวิทยบริการ คือ วัสดุย่อส่วน 34,483 / 25,220 รายการ และ CD-Rom (2,196 / 925 รายการ) และระยะเวลาการให้ยืมหนังสือของนักศึกษา คณาจารย์ก็ให้ยืมได้จำนวนมากว่าเป็น 2 เท่า โดยเฉพาะอาจารย์ ซึ่งสถาบันวิทยบริการ ให้ยืมได้เพียง 15 เล่ม 21 วัน ส่วนห้องสมุด NUS ให้ยืมได้ถึง 40 เล่ม 28 วัน

นอกจากนี้แล้ว หากบทความสารสนเทศชนิดที่ คณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา

ต้องการแล้วไม่มีอยู่ในห้องสมุด หรือ ฐานข้อมูลใดใด ห้องสมุด NUS จะจัดหาให้จากต่างประเทศ ซึ่งมีข้อกำหนดว่าถ้าเป็นคณาจารย์ นักวิจัยของมหาวิทยาลัย จะจัดหาให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดใด บัณฑิตศึกษาสามารถขอได้ 3 เรื่อง โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ซึ่งแต่เดิมบัณฑิตศึกษาเคยมีสิทธิเท่ากับคณาจารย์ นักวิจัย เลยกี่เดียว

ในเรื่องของการส่งเสริมให้เข้าใจวิธีใช้ฐานข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้นสารสนเทศ ห้องสมุดทั้งสองแห่ง มีการจัดอบรมวิธีการใช้ฐานข้อมูลที่บอกรับ ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มีการสร้างบทเรียน สอนทักษะการใช้ห้องสมุดและสารสนเทศไว้บนเว็บไซต์ ของห้องสมุด เพื่อให้บัณฑิต นักศึกษา คณาจารย์ นักวิจัย ได้ใช้ศึกษาด้วยตนเองได้ตลอดเวลา ในส่วนของห้องสมุด NUS นั้น มีการจัดทำหลายหลักสูตรมาก และยังมีการจัดทำเว็บไซต์แบบ Library Portal ที่ผู้ใช้จะสามารถสืบค้นข้อมูลทุกอย่างจากทุกฐานข้อมูลของห้องสมุดได้ด้วยการ login เพียง 1 ครั้ง แบบ Single-Sign-on ซึ่งสะดวกและประหยัดเวลาหมดความยุ่งยากในการต้องจำรหัสผ่านต่างๆ ไปได้โดยสิ้นเชิง นอกจากนี้อำนวยความสะดวกในการใช้บริการเสมือน (Virtual Service) เหล่านี้แล้ว ห้องสมุดยังได้จัดหา scanner และ printer ไว้บริการให้ คณาจารย์ และนักวิจัยโดยเฉพาะด้วย

2. โครงสร้างของฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

ห้องสมุดทั้งสองแห่งมีโครงสร้างแตกต่างกันเล็กน้อย ในเรื่องการดูแลจัดหนังสือชั้นชั้น คือ สถาบันวิทยบริการจะต้องดูแลจัดการเรื่องการจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น แต่ที่ห้องสมุด NUS หน้าที่นี้อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายจ่าย-รับ ส่วนบริการอื่นๆ จะคล้ายคลึงกัน คือ การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ให้คำแนะนำปรึกษางานวิจัย สอนทักษะการใช้สารสนเทศ และมีบริการจัดส่งเอกสาร (Document Delivery Service) ดูแลรับผิดชอบโดยบรรณารักษ์อาวุโส 1 คน ซึ่งเป็นเช่นเดียวกับสถาบันวิทยบริการ นอกจากนี้ มีการจัดเตรียมหยิบหนังสือไว้ให้กับผู้รับบริการที่โทรศัพท์มาขอบริการ ก็มีเช่นเดียวกัน

ในขณะที่ห้องสมุด NUS มีสิ่งพิมพ์สิ่งคโปร์ / มาเลเซีย สถาบันวิทยบริการมีสิ่งพิมพ์ประเทศไทย เอกสารสิ่งพิมพ์ธนาคารโลก อเมริกันศึกษา ยุโรปศึกษา และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์องค์การองค์ัด (UNCTAD) จัดไว้ให้บริการเป็นเฉพาะ ซึ่งสะดวกแก่การค้นคว้าวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการจัดทำ e-Service ให้กับกลุ่มสมาชิกเป็นพิเศษ

3. บุคลากรและบริการ

บรรณารักษ์ บุคลากรของห้องสมุดทั้งสองแห่ง มีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน ทั้งในเรื่องการศึกษา ซึ่งอันที่จริงส่วนใหญ่ทั้งสองแห่งต่างก็จบการศึกษาในระดับปริญญาโท แต่ทั้งนี้บรรณารักษ์ห้องสมุด NUS มีความเชี่ยวชาญที่หลากหลายกว่า ซึ่งเหมาะสมมากกับการให้บริการสารสนเทศ เพื่อการวิจัย ของคณาจารย์ที่ต้องการสารสนเทศที่ต่างๆ กัน แต่สาขาวิชา

เพราะในระดับปริญญาตรี นั้น จะศึกษามาในสาขาวิชาเฉพาะต่างๆ กัน ทั้งทางสังคมศาสตร์ ศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ แต่บรรณารักษ์สถาบันวิทยบริการส่วนใหญ่จะจบการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ทางด้านบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์โดยตรง ทำให้ขาดความรู้หลากหลายที่จะให้บริการสารสนเทศในสาขาต่างๆ ได้ อย่างลุ่มลึก ส่วนในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดทั้งสองแห่งต่างได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพียงแต่ว่าบรรณารักษ์ห้องสมุด NUS ได้รับการสนับสนุนให้ไปรับการอบรม สัมมนาได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ จะมีทุนให้ศึกษาต่อในต่างประเทศได้ ส่วนของสถาบันวิทยบริการนั้น การอบรมจะมีหลากหลายทั้งด้านการบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสนทนาภาษาอังกฤษ

เรื่องความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานนั้น บรรณารักษ์ห้องสมุด NUS จะมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานมาก ส่วนใหญ่อยู่มานานเกิน 10 ปี อัตราการลาออกมีน้อย มีขวัญและกำลังใจดี มีการสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรม สัมมนา ดูงานทั้งภายในและต่างประเทศ มีแต่การรับบุคลากรใหม่ และวิธีการรับบุคลากรใหม่นี้จะคัดเลือกจากผู้ที่มีฝีมืองาน เมื่อเห็นผลงานดี จะสนับสนุนให้ได้รับทุนไปศึกษาต่อต่างประเทศ การที่บุคลากรใหม่ในฝ่ายบริการสารสนเทศ สามารถอยู่ในหน้าที่ได้นานปี ย่อมเป็นการส่งเสริมประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการสารสนเทศได้กว้างขวาง และลุ่มลึก ส่วนบรรณารักษ์สถาบันวิทยบริการ บุคลากรเก่าเท่านั้นจะมีความรู้สึกมั่นคง เพราะอยู่ในระบบราชการ ส่วนบุคลากรที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จะขาดความรู้สึกนี้อย่างยิ่ง อัตราการลาออก และรับใหม่จึงค่อนข้างสูง และข้าราชการในระบบเดิมก็เริ่มหวั่นไหว เมื่อมหาวิทยาลัยนำวาระการออกนอก ระบบ ออกมาเตรียมการต่างๆ ที่ยังไม่มีความชัดเจน ซึ่งจะทำให้ขาดบุคลากรที่มีความชำนาญไปอย่างมาก

นอกจากนี้ การให้บรรณารักษ์ในฝ่ายอื่นๆ เช่นฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร ช่วยให้บริการตอบคำถามย่อมจะทำให้พวกเขาเหล่านั้นทราบปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรจะได้ทราบว่าผู้รับบริการมีความเข้าใจในข้อมูล และหัวเรื่อง (Subject) ในแต่ละระเบียบเพียงใด ตรงตามที่ฝ่ายของตนได้ให้หัวเรื่อง หรือ คำศัพท์ หรือไม่ อย่างไร เพื่อจะได้นำมาแก้ไข ปรับปรุง หรืออธิบายและปรับความเข้าใจกับผู้รับบริการได้ เช่นเดียวกับฝ่ายพัฒนาทรัพยากร ก็จะได้รับทราบความต้องการของผู้รับบริการในด้านการแนะนำทรัพยากรใหม่ๆพร้อมทั้งสามารถศึกษาแนวโน้มของแต่ละสาขาวิชาได้จากผู้รับบริการ ในทำนองเดียวกันบรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศของห้องสมุด NUS ที่ต้องรับผิดชอบช่วยคัดเลือกทรัพยากร ก็ส่งผลดีให้กับการสร้าง Collection ของห้องสมุด NUS เพราะบรรณารักษ์ฝ่ายนี้ มีการติดต่อและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการเสมอ ดังนั้น ย่อมต้องทราบความต้องการ แนวโน้มความเคลื่อนไหวทางวิชาการต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ยิ่งถ้าได้ช่วยเลือก

ชื่อทรัพยากรย่อมจะทำให้การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งถ้ามีการร่วมมือกันเช่นนี้ ผลดีย่อมจะตกกับทุกฝ่าย รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

ส่วนของสถาบันวิทยบริการนั้น การปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายจะแยกกัน ไม่ได้เกี่ยวข้องกันการให้บริการสารสนเทศจะเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริการสารสนเทศแต่เพียงลำพัง

4. การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการ

จะเห็นได้ชัดเจนจากตารางเปรียบเทียบว่าห้องสมุด NUS มีความแข็งแกร่งทางด้านการบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยทั้งด้วยจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงเข้าสู่ระบบเครือข่ายความเร็วสูง ที่ผู้รับบริการจะสามารถใช้เรียกข้อมูลได้ทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยไม่จำกัด มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการทุกประเภท นับตั้งแต่การตรวจสอบสถานภาพของผู้รับบริการ การสื่อสารกับผู้รับบริการในเรื่องการทวงหนังสือล่วงเวลาค่าปรับ การทำสำรองหนังสือ การส่งรายชื่อบรรณานุกรมทรัพยากรใหม่และการยืมต่อได้โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด ซึ่งห้องสมุด NUS ได้จัดบริการตอบคำถามด้วย e-Form ไว้ให้ และที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่คณาจารย์ นักวิจัย และบัณฑิตศึกษาอย่างยิ่ง คือ Alert Service ที่สามารถขอบริการแจ้งข้อบกพร่อง วารสาร หรือ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ที่กำลังทำอยู่มาให้ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ และบริการ Single-Sign-on บน Library Portal ที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้จากทุกฐานข้อมูลของห้องสมุด ด้วยการ login เพียง 1 ครั้ง อีกทั้งยังสามารถสร้างแฟ้มข้อมูลส่วนตัว แต่ละคนได้ด้วยเลือกหัวเรื่อง (subject) ที่สนใจ และเมื่อมีข่าวกิจกรรม หนังสือใหม่ ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ ที่ตรงกับความสนใจที่แจ้งไว้ ข้อมูลเหล่านั้นก็จะถูกส่งเข้าแฟ้มข้อมูลที่สร้างไว้โดยอัตโนมัติ นับเป็นการสร้างบรรยากาศเพื่อการวิจัยให้กับประชาคมอย่างยิ่งซึ่งในเรื่องนี้ของสถาบันวิทยบริการยังมีน้อยกว่ามาก ไม่ว่าจะเป็นจำนวนเครื่อง ความหลากหลาย ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการ ผู้รับบริการของสถาบันฯ ยังคงต้องมาติดต่อขอบริการต่ออายุ เสียค่าปรับ จอง สำรองหนังสือด้วยตนเองมีบ้างเพียงบางจุด ที่สามารถจะติดต่อทางโทรศัพท์ได้

5. การประกันคุณภาพ

ห้องสมุดทั้งสองแห่งต่างมีระบบประกันคุณภาพที่ผ่านการรับรองจากหน่วยงานภายนอกแล้ว เพียงแต่ว่า การประกันคุณภาพของห้องสมุด NUS แม้จะผ่านการประเมินจากภายนอกที่หลังกว่าสถาบันวิทยบริการ แต่ห้องสมุด NUS มีความมึคุณภาพที่มากกว่า ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุด NUS มีโครงการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน การบริการมาโดยตลอด อีกทั้งมีการประกวดโครงการพัฒนาคุณภาพงานอยู่เป็นประจำ

6. การวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน

จุดแข็งของห้องสมุด NUS คือ ความมีพร้อมทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่ง

นอกจากที่จัดหาทรัพยากรไว้บริการแล้ว หากมีความต้องการทรัพยากรที่ไม่ในห้องสมุดก็จะจัดบริการ Document Delivery ให้กับคณาจารย์ นักวิจัย โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และแม้แต่บัณฑิตศึกษาก็ให้บริการโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับ 3 เรื่องแรก ในด้านบุคลากร ห้องสมุด NUS มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ เพราะมีความรู้เฉพาะสาขาวิชาจากการที่จบสาขาวิชาเฉพาะหลากหลาย อยู่มานานปี ทำให้เกิดการสั่งสมประสบการณ์ความรู้ มีความร่วมมือจากบรรณารักษ์หลายฝ่าย ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ ของกันและกัน ทำให้บริการได้กว้างขวาง ลุ่มลึก และทันสมัย มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการ ทำให้สะดวก ประหยัดเวลาของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ มีการออกจดหมายข่าว แจ้งความเคลื่อนไหว ให้ประชาคมได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ โดยทั้งหมดนี้อยู่ในการควบคุมคุณภาพที่ห้องสมุด NUS มีระบบของตนเองด้วยการจัดประกวด โครงการพัฒนาคุณภาพมาหลายปี

จุดแข็งของสถาบันวิทยบริการ คือ ทรัพยากรมีความหลากหลาย และผู้รับบริการสามารถยืมหนังสือ ได้จากทุกห้องสมุด ในมหาวิทยาลัย ด้วยบัตรสมาชิก Chulalinet มีระบบประกันคุณภาพที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภายนอกแล้ว

ในเรื่องการวิเคราะห์จุดอ่อนนั้น ปรากฏว่าจุดอ่อนของห้องสมุด NUS มีเพียงประการเดียว คือ การบริหาร ซึ่งเป็นแบบ Top-to-Bottom Approach ผู้บริหารมีสิทธิตัดสินใจ แต่เพียงผู้เดียว

ส่วนจุดอ่อนของสถาบันวิทยบริการ คือ ทรัพยากรสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย นั้น แม้จะมีหลากหลายรูปแบบมีทรัพยากรในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มาก แต่ในด้านทรัพยากรสิ่งพิมพ์มีน้อย ไม่ทันสมัย โดยเฉพาะในสาขาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ที่มีการเปลี่ยนแปลงเร็วมาก วารสารมีน้อยและไม่ครอบคลุมสาขาวิชา

ด้านบุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความชำนาญในสาขาวิชา ขาดความร่วมมือจากฝ่ายต่างๆ ทำให้ขาดการแลกเปลี่ยน ความรู้ประสบการณ์ของกันและกัน ที่จะช่วยให้งานบริการมีคุณภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ สถาบันวิทยบริการไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการ ทำให้ขาดความสะดวกของผู้รับบริการ เสียเวลาทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการการเข้าสู่อินเทอร์เน็ต (Internet) ก็มีไม่เพียงพอ และส่วนใหญ่จะมีความเร็วค่อนข้างต่ำ

การประกันคุณภาพ แม้จะผ่านการรับรองจากหน่วยงานภายนอกแล้วก็ตาม แต่บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ทำให้ระบบประกันคุณภาพไม่ได้ผลเท่าที่ควร

7. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

จากการศึกษาเปรียบเทียบ การสนับสนุนการสอนและการเรียน การวิจัย และวิเคราะห์โครงสร้าง บุคลากร การใช้เทคโนโลยี แล้ว ได้ข้อสรุปสำหรับการเป็นแนวทางการ

พัฒนาดังนี้คือ

ระยะเวลาและพื้นที่การให้บริการ

สถาบันวิทยบริการน่าจะจัดระยะเวลาบริการให้มีความแตกต่างกันในระหว่างช่วงเปิดและปิดภาคการศึกษาคือ ในระหว่างเปิดภาค ควรจะเปิดให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันอาทิตย์ แต่ชั่วโมงการให้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์ อาจจะสั้นลงน้อยกว่าวันทำการ ซึ่งในช่วงสอบอาจจะขยายให้บริการมากชั่วโมงขึ้นตามความจำเป็น และระหว่างปิดภาคการศึกษา มีความแตกต่าง ลดวัน เวลา การให้บริการได้ เพราะขาดความจำเป็น นิสิตเข้าใช้บริการน้อย เป็นการประหยัด งบประมาณ ค่าสาธารณูปโภค และบุคลากรมีเวลาเป็นของตนเอง จึงขอเสนอตารางการให้บริการ ดังนี้คือ

ในระหว่างเปิดภาค

จันทร์ – ศุกร์ :	8.00 – 21.00 น.
เสาร์	9.00 – 17.00 น.
อาทิตย์	12.00 – 20.00 น.

ปิดภาคการศึกษา ยังคงแบบเดิมไว้คือ

จันทร์ – ศุกร์	8.00 – 21.00 น.
เสาร์	9.00 – 16.00 น.
อาทิตย์	ปิด

ในระหว่างสอบ

จันทร์ – ศุกร์	8.00 – 24.00 น.
เสาร์	9.00 – 24.00 น.
อาทิตย์	10.00 – 24.00 น.

ถ้าหากมีการจัดบริการได้ตามข้อเสนอแนะนี้ จะเป็นตามข้อเรียกร้องของผู้รับบริการ ที่ต้องการให้เปิดบริการในวันอาทิตย์ และยังคงการเปิดถึง 24.00 น. ไว้ในระหว่างสอบ โดยเวลาเปิดในวันเสาร์ – อาทิตย์ ให้ล่าช้ากว่าเวลาปกติ และหยุดพักวันอาทิตย์ระหว่างปิดภาค ก็จะเป็นการดี เป็นประโยชน์ทั้งกับผู้รับบริการ ไม่ใช้งานผู้ให้บริการจนเกินกำลัง และเป็น การสิ้นเปลืองงบประมาณโดยไม่สมควร

พื้นที่ให้บริการ

เห็นสมควรให้มีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยให้เป็นสัดส่วน แยกผู้รับบริการที่ต้องการ

พูดคุยปรึกษาหารือกันบ้าง ออกจากผู้ที่ต้องการความสงบ ใช้สมาธิในการทำงาน จัดให้มีห้องศึกษาเดี่ยว ห้องประชุมกลุ่มย่อยไว้ให้บริการ ส่วนการห้ามใช้โทรศัพท์มือถือ คงจะเป็นเรื่องที่ทำได้ยากมาก จึงควรจัดที่เฉพาะเป็นสัดส่วนให้ผู้ใช้ได้ใช้เป็นที่สำหรับพูดโทรศัพท์มือถือของตนเอง ไม่เป็นการรบกวนผู้อื่น

การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการ

1. การยืม-คืน ควรจะเริ่มใช้เครื่องยืม-คืน อัตโนมัติ เพื่อลดกำลังงานของผู้ปฏิบัติงาน และความสะดวกของผู้รับบริการ
2. การจัดส่งบรรณานุกรมใหม่ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
3. การสร้างชุดการเรียนรู้ทักษะการใช้ห้องสมุดและสารสนเทศ เช่น สร้างบทเรียนแบบฝึกหัด การสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ การเขียนเอกสารอ้างอิง การรวบรวมบรรณานุกรม ดังเช่นที่ มหาวิทยาลัยอื่นๆ มีการทำชุดการเรียนรู้ต่างๆ มากมาย เช่น LION ของ NUS, UCLA Internet Course, QUT Library and Information Library Class and Program เป็นต้น แต่ละแห่งมีการจัดทำหลากหลายชุดมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี

การดำเนินงานเพื่อการบริการ

การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่องานวิจัย สิ่งแรกที่จะทำได้คือ การจัดหา printer และ scanner ไว้ให้บริการแก่ คณาจารย์ นักวิจัยก็จะช่วยในเรื่องการนำสารสนเทศจากการสืบค้นไปใช้ และช่วยในเรื่องของความต้องการภาพประกอบ หรือ ข้อมูลที่อยู่ในรูปเล่มหรือ สิ่งพิมพ์ ที่ผู้รับบริการต้องการ ส่วนเรื่องการจัดบริการ Document Delivery น่าจะทดลองทำขึ้นมาโดยอาจจะขอความสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ให้จัดสรรงบประมาณเพื่อการนี้จำนวนหนึ่ง โดยกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของทุนวิจัย หรือ พัฒนาดังเช่นในสมัยหนึ่ง มหาวิทยาลัยเคยจัดสรรเงินให้ คณาจารย์ จัดซื้อหนังสือ ตำรา การสอน การวิจัยได้แต่ปัจจุบันเลิกไปแล้ว ดังนั้นจึงน่าจะมีการนำกลับมา ทบทวน โดยกำหนดวิธีให้รัดกุมขึ้น

บรรณารักษ์และการพัฒนา

บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ควรจะเป็นการร่วมมือร่วมใจกันระหว่างฝ่ายต่างๆ ด้วย เพื่อได้อาศัย และแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ของแต่ละคน จากแต่ละฝ่าย ซึ่งมีความชำนาญเฉพาะตัว เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีคุณค่า และบริการที่มีคุณภาพ ดังเช่นที่ Knight Library , University of Oregon, Eugene บริหารจัดการงานบริการสารสนเทศ โดยมีผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาเฉพาะต่างๆ (Subject Specialist) ซึ่งเป็นบรรณารักษ์ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากร บรรณารักษ์ฝ่ายจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการ และช่วยคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อจัดซื้อ จัดหาเข้าห้องสมุด และควรจะให้ช่วยจัดทำ Selective Dissemination of Information – SDI คือ การคัดเลือกสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับ

นักวิจัยในแต่ละสาขา (Bopp, 1995: 3 –13)

รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หลากหลายและซับซ้อน และการบริการก็เฉพาะตัวยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศก็พัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ จึงต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง Jackson (1989 : 548) เสนอแนะว่า บรรณารักษ์จะต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยอีก 1 ภาษา ซึ่งควรจะเป็นภาษาอังกฤษ (Yupin , 2004) เพราะปัจจุบันสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตจะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคอย่างยิ่งของบรรณารักษ์ไทย เพราะขาดความชำนาญในด้านภาษา จึงควรจะต้องให้มีการฝึกอบรมภาษาอังกฤษอย่างจริงจัง โดยเฉพาะ สำหรับบรรณารักษ์บริการสารสนเทศ สิ่งที่จะทำได้คือ การตั้งกลุ่ม Journal Club ที่ให้ผู้เข้าร่วมโครงการอ่านบทความภาษาอังกฤษ แล้วนำมาวิเคราะห์ วิจารณ์กัน โดยใช้ภาษาอังกฤษ หรือ ภาษาไทยก็ได้ในเบื้องต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการฝึกทักษะการอ่าน แล้วต่อไปจึงเริ่มฝึกการพูดวิจารณ์ด้วยภาษาอังกฤษ ถ้าทำเป็นประจำ สิ่งที่จะได้คือ ความรู้จากเนื้อหาบทความ ทักษะการอ่าน การพูด และในที่สุด คือ ทักษะการนำเสนอ

การขาดความรู้ความชำนาญเฉพาะสาขาวิชาก็น่าจะทำได้โดยการเข้าร่วมสัมมนา วิชาการ ที่คณะ / สถาบันต่างๆ จัดเป็นประจำ ซึ่งนอกจากจะได้รับความรู้ในสาขานั้นแล้ว ยังได้ทราบพัฒนาการของสาขาวิชาด้วย บรรณารักษ์ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาของห้องสมุด มหาวิทยาลัยต่างๆ ในสหรัฐอเมริกา เช่น กลุ่มบรรณารักษ์สาขาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ University of Washington, University of Oregon, Eugene , British Columbia , UCLA จะได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมการสัมมนาเรื่อง Southeast Asian Studies ที่จัดตามรัฐต่างๆ ประเทศต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งนอกจากเป็นการเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์แล้ว ยังได้สร้างเครือข่ายความร่วมมือ ความสัมพันธ์ ขยายความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การพัฒนาของบรรณารักษ์ไม่จำเป็นว่าจะต้องจำกัดอยู่แต่ในวงการวิชาชีพ ปัจจุบันสาขาวิชาต่างๆ มีความซับซ้อนยิ่งขึ้น เกินกว่าที่บรรณารักษ์จะทำงานอยู่ตามลำพังหรือมีเพียงความรู้ในวิชาชีพเท่านั้น จำเป็นต้องหมั่นศึกษา ขวนขวายหาความรู้เพิ่มฯ ขึ้นเพื่อให้ก้าวทันโลกแห่งความรู้เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการบริโศคสารสนเทศของนักวิชาการ นักวิจัยทั้งหลาย

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมุ่งนำหลักการพัฒนาปรับปรุงงานด้วย วิธีเป็นซั่มมาร์คกึ่งกับงานอื่นๆ ในห้องสมุด
คือ

1. งานเทคนิคของห้องสมุด
2. งานบริการ Document Delivery เพื่อศึกษาดูความเป็นไปได้ที่จะให้บริการ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายจาก คณาจารย์ นักวิจัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยบริการ. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) CU-QA 84.3. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- นันทกา อติเรกสมบัติ. Benchmarking ต้นกำเนิดและเส้นทางรอบโลก. Productivity World 6,31 (มีนาคม-เมษายน 2544): 14-18.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. การบริการสารสนเทศ. ใน ประมวลชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศหน่วยที่ 8, หน้า 95-127. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.
- ประเสริฐ อัครประดมพงศ์. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์, 4 ตุลาคม 2547.
- เปี่ยมสุข ทุงกาวิ. บรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ-ประสานมิตร. สัมภาษณ์, 25 พฤศจิกายน 2547.
- พสุ เดชะรินทร์. การทำ Benchmarking เพื่อประสิทธิภาพขององค์กรท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของบริบทต่าง ๆ. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ (กันยายน 2540): 16-27.
- พิรศักดิ์ วรสุนทโรสถ. วัดรอยเท้าช้าง Benchmarking. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สุรวัดน์, 2542.
- ยุพิน จันทร์เจริญสิน. การวิจัยเชิงสำรวจ เรื่องการตระหนักรู้ของผู้รับบริการต่อสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- รุ่งทิพย์ ห่อวโนทยาน. หัวหน้าห้องสมุดกลุ่มแพทยศาสตรมหาวิทาลัยธรรมศาสตร์. สัมภาษณ์, 26 พฤศจิกายน 2547.
- วรนุช มานะวณิชย์. รองผู้อำนวยการ สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สัมภาษณ์, 25 พฤศจิกายน 2547.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. การเปรียบเทียบสมรรถนะ : คู่มือสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ออสเตรเลีย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานโครงการปฏิรูปอุดมศึกษา, 2544.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน). รายงานการตรวจเยี่ยมหน่วยงานของคณะผู้ประเมินกลุ่มผู้บริหารและสนับสนุน. กรุงเทพมหานคร: สำนัก, 2546. (อัดสำเนา)

อำพร ไตรภักดิ์. Benchmarking กับการนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษา. วารสารประกัน
คุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2,2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2544): 22-26.

ภาษาอังกฤษ

Alstite, J.W. Benchmarking in higher education : adapting best practice to improve quality [CD-ROM].

1995. Abstract from: Silver Platter File: Eric Item: ED402800

American Library Association. The campaign for America's libraries @ your library toolkit for academic and research libraries [Online]. 2003. Available from: <http://www.ala.org/ala/pio/campaign/campaignamericas.htm> [2003, July 10]

Bogan, Christopher E., and English, Michael J. Benchmarking for best practice : winning through innovative adaptation. New York: McGraw-Hill, 1994.

Bopp, Richard E. History and varieties of reference service. In Richard E. Bopp, and Linda C. Lonith (eds.), Reference and information services : an introduction, pp.3-35. Englewood, Co.: Library Unlimited, 1995.

Dawson, Alma, and Pena McCook, Kathleen de la. Trends affecting of reference librarians. In Kathleen Low (ed.), The roles of reference librarians : today and tomorrow, pp.53-74. New York: Haworth, 1996.

Denteh, Pata, and Silicox, Barbara P. Learning from other libraries : benchmarking to assess library performance. Information Outlook 7,7 (2003): 8-25.

Evans, A. Benchmarking taking your organization towards best practice. Melbourne, Victoria: Australia Print, 1994.

Flagg, Gordon. Libraries launch 24/7 e- reference. American Library 32, 7 (August 2001): 16-17.

Gohlke, Annette. Ahead or behind the curve. [Online]. 2002. Available from: <http://www.sla.org/Content/memberonly/infoonline/2002/jul02/poling.cfm>

----- . Benchmarking : basic for librarians [Online]. 2003. Available from: <http://www.sla.org/content/memberonly/information/2003/jun03/goehlke.cfm> [2004, June 18]

----- . Benchmarking for strategic performance improvement. Information Outlook 1 (1998): 18-24.

- Guinagh, Kevin. The profesor's reliance on the library. In E.I. Faber and R. Walking (ed.), The academic library : essays in honours of Guy R. Lyle, pp.135-147. Metuchen, NJ.: Screscrow, 1974.
- Henczel, Sue. Benchmarking measuring and comparing [Online]. 2002. Available from: <http://www.sla.org/content/memberonly/infoonline/2002/jul02/henczel.cfm> [2004, October 13]
- Jackson, M. M. College and university libraries. The International Encyclopedia of Educational Technology (1989): 545-554.
- Jager, Martha de. The KMAT : benchmarking knowledge management. Library Management 20,7 (1999): 367-375.
- Jarrar, Yesar F., and Zairi, M. Mohammed. Future trends : benchmarking for competitive adavantage : A global survey. Total Quality Management 12,7-8 (2001): 906-912.
- Johari, Hashimah Bte. Interview, 19 July 2004, 04 October 2004.
----- (clbhj@nus.edu.sg) "Need your help." E-mail to Yupin Chancharoensin (yupin.c@car.chula.ac.th).
- Katz, William A. Introduction to reference work : basic information service. Vol.1. New Jersey: McGraw-Hill, 2002.
- Lee, P.; Guise, Nunzia A.; and Sathe, Nila A. Benchmarking information needs and use in the Tennessee Public Health Communication. Journal of Medical Library Association 91,3 (July 2003): 333-336.
- Levinge, Leanne (l.levinge@qut.edu.au) "Benchmarking information." E-mail to Yupin Chancharoensin (yupin.c@car.chula.ac.th). 15 October 2000.
- Lim Yeo Pin Pin. Deputy Director, National University of Singapore. Interview, 19 July 2004.
----- (pinpin@nus.edu.sg) "Need help." E-mail to Yupin Chancharoensin (yupin.c@car.chula.ac.th).
- Longman dictionary of contemporary english : the living dictionary. Harlow: Longman, 2003.
- McNeil, J., et al. Benchmarking Australia. 2nd ed. Melbourne: Pitma Publishing Asia Pacific, 1995.
- Matthews, Joseph R. The bottom lines : determining and communicating the value of the special library. Westport, Cn.: Library Unlimited, 2002.
- Matthews, M.V., and Brown, S.W. Research libraries and the new technology. Cambridge, Mass.: MIT Pr., 1969.

- Moore, Audrey D. Reference librarianship : it was the best of time, I was... In Kathleen Low (ed.), The roles of reference librarians : today and tomorrow, pp.3-10. New York: Harworth Pr., 1996.
- Nolan, Christopher W. Managing the reference collection. Chicago: American Library Association, 1999.
- Nova Southeastern University. Alvin Sherman Library. Research and Information Technology Center. Services : about the reference department [Online]. 2004. Available from: <http://www.nova.edu/library/serv/referenc.htm> [2004, June 24]
- Peischl, T.M. Benchmarking : a process for improvement [CD-ROM]. 1995. Abstract from: Silver Platter File: ERIC Item: ED391538
- Robbins, Kathryn, and Daniels, Kathleen. Benchmarking reference desk service in Academic Health Science Libraries : a preliminary survey. College and Research Libraries (July 2001): 348-353.
- Robertson, Margaret, and Trahn, Isabella. Benchmarking academic libraries : an Australian case study. Australia Academic and Research Libraries 28,2 (1997): 126-141.
- Rothstein, Samuel. Reference services : the new dimension in librarianship. In Kathleen Low (ed.), The roles of reference librarians : today and tomorrow. New York: Harworth Pr., 1996.
- RUSA- Reference and User Service Association. Guidelines for information services [Online]. 2003. Available from: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/futureofref/futurereference.htm> [2004, June 10]
- Sherrer, Johaud. Thriving in changing times competencies for today's reference librarians. In Kathleen Low (ed.), The roles of reference librarians : today and tomorrow, pp.11-20. New York: Harworth Pr., 1996.
- U.S. Naval Academy. Nimitz Library. Library subject specialist [Online]. 2003. Available from: http://www.usna.edu/library/lialib_usna.html [2004, June 24]
- Weingard, Darlene E. Customer service excellence : a concise guide for librarians. Chicago: American Library Association, 1997.
- White, Linda S. The university of Virginia Library's experiment with benchmarking. Virginia Libraries [Online]. 2002. Available from: Wilson Web WN: 0227405220007
- Whitlatch, Jo Bell. The future of reference service paper reference future : outsourcing the web, or

- knowledge conselling [Online]. 2004. Available from: <http://www.ala.org/ala/rusa/ressaprotiols/futureref/referencefuture.htm> [2004, June 10]
- Wilson, Anne; Pitman, Leeanne; and Trahn, Isabella. Guidelines for the application of the best practice in Australian University Libraries : intranational and international benchmarkings. Melbourne: The Department of Education, Training and Youth Affairs, 2000.
- Wolpert, Ann. Director, Masschusette Institute of Technology Library. Interview, July 20, 1993.
- Yupin Chancharoensin. Changing world of library. Bangkok: Center of Academic Resources Chulalongkorn University, 2004. (Unpublished Manuscript)
- . Report on training program at the knight library, University of Oregon, Eugene. Bangkok: Center of Academic Resources Chulalongkorn University, 1997. (Unpublished Manuscript)
- Zairi, M. Benchmarking for best practice : continuous learning through sustainable innovation. Oxford : Butterworth Heineman, 1996.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
ราชภัฏนครราชสีมาวิทยาลัย

Interview Questions

NUS Library System:

Number of libraries: -----

Centralized

Decentralized Completely

Cooperative

Database Construction

Resource Sharing

Has the library done any SWOT analysis?

Yes.

No.

Vision Statement _____

Mission Statement _____

Objective _____

Goal _____

Strategy _____

Strength _____

Weakness _____

Opportunity _____

Threat _____

Has the Library implemented Balance Score Card?

Yes No. _____

Has the Library applied any quality accreditation?

Yes No. _____

Which standard? _____

Has the Library benchmarked with any other library yet?

Yes No. _____

How often? _____

Has the Library conducted any research study?

User studies Employee studies

Library Budget

- Source of income _____
- Library fee per head _____

Library expenditure

- Book spent per FTE^{*} students
- Book spent per user
- Current Periodicals per FTE students
- Average cost of books
- Average cost of e-Resources
- Average cost of books
- Average cost of periodicals
- Books per student
- Books per faculty member
- e-Resources vs printed

Staff

Status of the Library (faculty equivalent) Yes. No.

Recruitment of high position staff _____

The Director _____

Promotion of Staff _____

Number of professional staff _____

Number of paraprofessional staff _____

* FTE = Full Time Enrollment

Human resource development _____

KPI _____

Formae higher degree education permission _____

Collection Development _____

Organization of the department _____

Acquisition policy _____

Selector _____

Subject specialists :

Number _____

Organization _____

Responsibility _____

Circulation policy _____

Loan period :- Faculty

Students

Interlibrary loan :- Faculty

Students

Checking out material :- Faculty

Students

Reference department

Number of staff _____

Organization _____

Responsibility _____

Roving reference librarians _____

Activities to promote the librarians _____

Information Service :-

- | | | |
|---|-------------------------------|------------------------------|
| Answering question by phone, email or in person | <input type="checkbox"/> Yes. | <input type="checkbox"/> No. |
| Assistance with e-Resources | <input type="checkbox"/> Yes. | <input type="checkbox"/> No. |
| Requesting new material | <input type="checkbox"/> Yes. | <input type="checkbox"/> No. |
| Real time online interaction reference service | <input type="checkbox"/> Yes. | <input type="checkbox"/> No. |
| Document Delivery | <input type="checkbox"/> Yes. | <input type="checkbox"/> No. |
| Research support team | <input type="checkbox"/> Yes. | <input type="checkbox"/> No. |

Instrument in the use of library resources and service

- | | | |
|---|-------------------------------|------------------------------|
| Formal library instruction | <input type="checkbox"/> Yes. | <input type="checkbox"/> No. |
| Library owns the course | <input type="checkbox"/> Yes. | <input type="checkbox"/> No. |
| Staff gives lessons in faculty's specific | | |
| Session as requested. | <input type="checkbox"/> Yes. | <input type="checkbox"/> No. |
| Library tour | <input type="checkbox"/> Yes. | <input type="checkbox"/> No. |
| On the web | <input type="checkbox"/> Yes. | <input type="checkbox"/> No. |
| Tutorial on specific services ie online | | |
| databases, etc. | <input type="checkbox"/> Yes. | <input type="checkbox"/> No. |
| Printed guide on how to use library services. | <input type="checkbox"/> Yes. | <input type="checkbox"/> No. |

Facilities available for the patrons

Wireless LAN

Yes. No.

Access to Internet

Yes. No.

Copying services

Yes. No.

Thank you



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบบันทึกข้อมูล

โครงสร้างการบริหาร _____

สายการบังคับบัญชา _____

บุคลากร : _____

การหมุนเวียน _____

การพัฒนาบุคลากร _____

การให้บริการ reference service _____

information service _____

user education _____

การประกันคุณภาพ _____

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย