

มหาวิทยาลัยวิจัยกับการบริการสารสนเทศของห้องสมุด ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุวิมล ธนะผลเลิศ
ปริญญา ขาวผ่อง

การวิจัยเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาควบคู่ไปกับการกิจอื่น ๆ ได้แก่ การสอนเพื่อผลิตบัณฑิตและการเผยแพร่วิชาการแก่สังคม การวิจัยนับเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากเป็นวิธีการสร้างความรู้ เพื่อดำเนินการการสอนหรือการเผยแพร่วิชาการ (Kerr, 1982) สถาบันอุดมศึกษาในประเทศที่พัฒนาจึงให้ความสำคัญแก่การค้นคว้าวิจัยเพิ่มขึ้นทั้งด้านคุณภาพของการวิจัยและการปรับปรุงกลไกเพื่อส่งเสริมปริมาณงานวิจัย (สุกัญญา ไขวิไลกุล, 2543)

เป้าหมายสูงสุดของการวิจัย คือ การสร้างความเปลี่ยนแปลง การวิจัยไม่ใช่เรื่องวิชาการของคนจำนวนน้อยที่คอยแต่จะทำงานที่อ่านเข้าใจยากแล้วเก็บชิ้นหนึ่งไว้เป็นของคลัง แต่การวิจัยเอง คือ การสร้างการเปลี่ยนแปลง เพราะการวิจัยที่แท้จริง คือ การศึกษาสภาพปัญหาที่มีอยู่เพื่อหาสาเหตุโดยรอบคอบเพื่อจะเอาชนะปัญหานั้น การสนับสนุนให้เกิดการวิจัยจึงเท่ากับเป็นการสนับสนุนเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ผ่านมามีคิดใคร่ครวญอย่างรอบคอบแล้วกล่าวโดยสรุป การวิจัย คือ รากแก้วการพัฒนาประเทศ เป็นการสร้างรากฐานแห่งการพัฒนาที่

ยั่งยืนเป็นการสรรหาคำตอบสำหรับสังคมในวันข้างหน้า

การทำงานในมหาวิทยาลัยจะต้องมีการวิจัยและการเรียนการสอนควบคู่กันไป การเรียนการสอนต้องอิงการวิจัยและการวิจัยก็ต้องเสริมการเรียนการสอนในระยะแรก มหาวิทยาลัยมักจะเน้นการเรียนการสอนเป็นหลัก หลังจากนั้นมหาวิทยาลัยจะต้องเน้นทั้งด้านการเรียนการสอนและการวิจัยควบคู่กันไป มหาวิทยาลัยต้องเป็นแหล่งที่สร้างความรู้ สร้างคน และส่งเสริมนักปราชญ์หรือนักวิชาการผู้สร้างความรู้ การที่จะมีความรู้ใหม่ ๆ การที่จะทำให้อัจฉริยะแตกฉานหรือการที่จะให้ความรู้ที่เป็นที่พึ่งพาของสังคมได้ เราต้องวิจัยไปพร้อม ๆ กับการทำงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย ดังนั้นหน้าที่ของอาจารย์ คือ สอนและวิจัยไปพร้อม ๆ กัน การวิจัยน่าจะเป็นวัฒนธรรมที่อยู่ในตัวของอาจารย์ทุกคนมากกว่าจะเป็นงานที่ทำเพิ่มเติมจากการสอน (ธัชชัย สุมิตร, 2544)

เมื่อมหาวิทยาลัยได้พัฒนาเป็นมหาวิทยาลัยที่เต็มรูปแบบที่เรียกว่า มหาวิทยาลัยวิจัย หรือมหาวิทยาลัยที่ใช้ระบบการเรียนการสอนแบบ Inquiry การที่จะพัฒนา

* บรรณาธิการชำนาญการ 8 ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

** หัวหน้างาน งานเทคโนโลยี ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยไปถึงแหล่งทางวิชาการ ห้องสมุด ก็จะเป็น Infrastructure ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็น ปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก

การประกาศนโยบายการดำเนินงาน ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณแบบของ รองศาสตราจารย์ ดร.รัชชัย สุมิตร อธิการบดี ในโอกาสครบรอบ 84 ปี แห่งการสถาปนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและได้วางแผน จะพยายามทำให้งานวิจัยเป็นวิถีชีวิตตั้งนั้นหน่วยงานที่สนับสนุนการปฏิบัติภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยอย่างห้องสมุดที่ถือเป็นหัวใจของมหาวิทยาลัย (Brophy, 2000) จะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการอย่างไรจึงจะสามารถสนองตอบนโยบายดังกล่าวได้

ระบบบริหารจัดการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์หมวดหมู่ การให้บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการสืบค้นออนไลน์ การจัดการสารสนเทศ การควบคุมบริการยืม – คืน เป็นต้น เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการนำไปสู่มหาวิทยาลัยวิจัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความหมายของมหาวิทยาลัยวิจัย

จรัส สุวรรณเวลา, 2534 กล่าวถึงมหาวิทยาลัยวิจัย เป็นแหล่งวิชาการที่สนองความจำเป็นทางวิชาการของประเทศในอนาคต รวมทั้งมีบทบาทสนองความจำเป็นทางวิชาการของโลกด้วย แหล่งวิชาการนี้ต้องผสมผสาน นุกเบิกแสวงหา สะสม ถ่ายทอดและใช้ประโยชน์ของความรู้โดยครบทั้งวงจรมีความเป็นอิสระทางปัญญาสามารถพึ่งตนเองทางวิชาการได้ตามสมควร มีทั้งการรับวิชาการจากผู้อื่น

และให้วิชาการแก่ผู้อื่นตามฐานะและโอกาส หลุดพ้นจากการเป็นทาสหรืออาณานิคมทางปัญญา แหล่งวิชาการนี้ต้องมุ่งสร้างสรรค์ทั้งวิชาการโดยตรงและบุคคลอันเป็นที่ตั้งแห่งวิชาการตลอดจนมีเครื่องประกอบอุปกรณ์ส่งเสริมวิชาการและบรรยากาศ มีการผลิตนักวิชาการที่แท้จริงเป็นเป้าหมายหลักควบคู่และผสมผสานไปกับการผลิตความรู้ การผลิตบัณฑิต ต้องปรับรูปแบบให้เหมาะสมตามสภาพของวิชาการและวิชาชีพแต่ละสาขาโดยถือเอาปัญญาหรือความเป็นนักวิชาการ (Scholar) และคุณธรรมเป็นเป้าหมายหลัก ความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์โดยตรงย่อมมากน้อยแล้วแต่ความจำเป็นในแต่ละสาขาวิชา การผลิตบัณฑิตต้องผสมผสานกับการวิจัยและมีกลวิธีต่างๆ อันจะยังผลให้บรรลุเป้าหมายได้ การผลิตความรู้ ต้องได้รับการพัฒนาขึ้นจนสนองความจำเป็นในอนาคตได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพของปัญหาทั้งสามยุค คือ การพัฒนาเกษตรกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรม และการพัฒนาสังคมข้อมูล ซึ่งต้องเผชิญพร้อมกัน แหล่งวิชาการนี้ต้องสัมพันธ์ใกล้ชิดกับสังคม ให้บริการสังคมทางวิชาการและชี้นำสังคมได้

พรชูลี อาชวอำรุง, 2544 ได้กล่าวถึง มหาวิทยาลัยวิจัย จะมีรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการวิจัยและมีบัณฑิตศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรีมีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการวิจัย มหาวิทยาลัยมีนโยบายและทิศทางของการวิจัยที่ชัดเจน สรรหาแหล่งทุนสนับสนุนการวิจัยให้แก่ บุคลากรทางวิชาการ (อาจารย์) มีการควบคุมการผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ ตลอดจนมีเครือข่ายการดำเนินการ

วิจัยของมหาวิทยาลัยกับสถาบันอื่น ๆ ในการ
ผลิตผลงานวิชาการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดนโยบายมหาวิทยาลัย วิจัย

ปัจจัยที่ทำให้เกิดนโยบายมหาวิทยาลัย
วิจัยปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการเกิด
นโยบายมุ่งสู่มหาวิทยาลัยวิจัย มีทั้งปัจจัยภาย
นอกและปัจจัยภายในมหาวิทยาลัย ปัจจัย
เหล่านี้เกิดขึ้นโดยอาศัยจังหวะของนักวิชาการ
หรือการพัฒนาสภาพที่พร้อมจะมีนโยบาย
ดังกล่าว หรือโดยอาศัยการสร้างปัจจัยด้าน
ต่าง ๆ ขึ้น (จรัส สุวรรณเวลา, 2534)

- ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบ
ให้เกิดนโยบายมหาวิทยาลัยวิจัย ที่สำคัญคือ
วิธีการคิดและตัดสินใจของผู้ที่มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง
ในระดับต่างๆ ตั้งแต่ประเทศลงไปถึงหน่วย
งานต่าง ๆ ถ้าหากว่าคนเราเหล่านั้นเข้าใจถึง
คุณค่าความสำคัญของการวิจัยในระดับชาติ
แล้ว นโยบายความต้องการที่จะให้มหา
วิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยก็เกิดขึ้น การใช้
ความรู้ในการแก้ปัญหาในระดับชาติขึ้นมาเมื่อมี
การวางแผนพัฒนาทั้งสำหรับชาติและในโครง
การต่าง ๆ ยิ่งเป็นโครงการที่ได้รับความช่วย
เหลือจากต่างประเทศ หรือใช้เงินกู้จากต่าง
ประเทศ ผู้ให้เงินมักจะต้องการข้อมูลและหลัก
ฐานต่าง ๆ ตลอดจนการประเมินผลซึ่งต้อง
อาศัยการวิจัย

แนวความคิดที่เห็นมหาวิทยาลัยเป็น
แหล่งความรู้ที่แท้จริง ก็เป็นปัจจัยที่จะทำ
ให้เกิดนโยบายมหาวิทยาลัยวิจัย อย่างไรก็ตามผู้
มีหน้าที่สำคัญในหน่วยราชการต่าง ๆ ไม่น้อยที่
เห็นมหาวิทยาลัยเป็นเหมือนโรงเรียนมีหน้าที่
สอน หรือผลิตบัณฑิตเท่านั้นและเห็นว่าควร

พัฒนามหาวิทยาลัยให้ผลิตบัณฑิตให้ตรงกับ
ความต้องการที่จะใช้ก็นับว่าเพียงพอ จำเป็น
ต้องเปลี่ยนแนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่ของ
มหาวิทยาลัยจะต้องเห็นบทบาทของมหาวิทยา
ลัยให้ครบวงจรของแหล่งวิชาการมีหน้าที่ในการ
ผลิตความรู้หรือทำการวิจัย พร้อมทั้งให้บริการ
ทางวิชาการแก่สังคมด้วย กล่าวอีกนัยหนึ่ง ต้อง
เห็นมหาวิทยาลัยเป็นผู้อยู่ในกิจการเกี่ยวกับ
ความรู้ ทั้งการบุกเบิกแสวงหา ทะนุบำรุง รักษา
ถ่ายทอด และใช้ประโยชน์จากความรู้โดยเห็น
ครบทั้งวงจร นอกจากนี้จะต้องเห็นว่า บัณฑิต
จากมหาวิทยาลัยที่เป็นนักวิชาการที่แท้จริงใน
ระดับสูงสุดนั้นจะไม่ใช่ว่าเพียงมีความรู้สะสมไว้
จะต้องมีปัญหาด้วย จะต้องเห็นความสำคัญ
ของปัญญา ที่จะต้องสร้างขึ้นในบัณฑิต ตลอด
จนเห็นว่าการวิจัยเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญ
ในการผลิตบัณฑิตที่มีปัญญาเป็นประโยชน์ต่อ
ประเทศชาติได้

การเกิดหน่วยงานวิชาการในกระ
ทรวงและกรมต่าง ๆ มองในแง่หนึ่งจะเห็นว่าทำ
ให้ลดความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาการวิจัยใน
มหาวิทยาลัย เพราะได้มีการวิจัยเพื่อผลิตความ
รู้ที่ต้องการในกระทรวงหรือกรมที่ทำงานเฉพาะ
ด้านอยู่แล้ว หากมีการวิจัยในเรื่องเดียวกันก็
เป็นการซ้ำซ้อนหรือสิ้นเปลือง และอาจนำไปสู่
การขัดแย้งได้ แต่หากมองในอีกแง่หนึ่ง การ
เกิดหน่วยงานวิชาการในกระทรวงและกรมช่วย
ให้เห็นความสำคัญของความรู้ภายในประเทศ
และตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องสร้างงาน
วิจัยในประเทศ ตลอดจนความต้องการกำลัง
คนที่เป็นนักวิจัย เมื่อได้มีการวางแผนนโยบายการ
วิจัยของชาติและการประสานงานที่ดีระหว่าง
หน่วยราชการต่าง ๆ ก็หวังได้ว่า บทบาทของ
มหาวิทยาลัยในการทำการวิจัยและผลิตผู้มี

ความสามารถในการวิจัยก็จะเด่นชัดและจำเป็นมากขึ้น

- **ปัจจัยภายในมหาวิทยาลัยที่ทำให้เกิดนโยบายมหาวิทยาลัยวิจัย** ก็มีอยู่หลายประการ แนวคิดของผู้กำหนดนโยบายภายในมหาวิทยาลัย ตั้งแต่สภามหาวิทยาลัย อธิการบดี คณบดี หัวหน้าภาควิชา และผู้บริหารอื่น ๆ ตลอดจนอาจารย์เปลี่ยนไปตามระยะเวลาของวิวัฒนาการของมหาวิทยาลัย ความแตกต่างของความเห็นยังมีอยู่มากแม้ในปัจจุบันนี้ การเห็นบทบาทและความสำคัญของการวิจัยเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้เกิดนโยบายมหาวิทยาลัย แต่หลาย ๆ คนยังไม่เห็นความสำคัญของการวิจัย ถือว่างานสอนเป็นงานหลัก งานวิจัยเป็นของแถมงานประกอบหรืองานอดิเรกหรืองานพิเศษนอกเหนือจากงานช่วงปกติ เพราะจะเป็นเหตุให้งานสอนลดลง จำเป็นต้องลดงานวิจัยหรือจำกัดงานวิจัยลง อีกหลายคนเห็นว่าการทำงานวิจัยเป็นเพียงสิ่งที่ต้องกระทำเพื่อเกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งทางวิชาการเพราะระเบียบที่ทบวงกำหนดมาเป็นแบบนี้ ทำให้รู้สึกเป็นการถูกบังคับและมีปฏิกริยาหรือทำไปอย่างจำใจ ไม่เกิดการสร้างสรรค์ อยากรู้ก็ดี มีอาจารย์ไม่น้อยที่เห็นความสำคัญที่แท้จริงของการวิจัย ตั้งหลักบุกเบิกแสวงหาความรู้ ตลอดจนใช้ผลการวิจัยและกระบวนการวิจัยในการสอนนิสิตในระดับบัณฑิตศึกษา และมีการกำหนดนโยบายการสอนแบบโครงการและสร้างปัญญาในการสอนนิสิตระดับปริญญาตรี อาจารย์บางคนได้เป็นนักวิจัยชั้นนำของประเทศ

การมุ่งสู่มหาวิทยาลัยวิจัยจึงควรมีการพิจารณาทิศทางการวิจัยอย่างรอบคอบ เพื่อให้สามารถสร้างบรรยากาศการวิจัยที่นำไป

สู่ความก้าวหน้าทางวิชาการและประโยชน์ต่อสังคมอย่างแท้จริง ทิศทางการวิจัยเท่าที่ได้กำหนดมี 3 ทิศทาง คือ (จรัส สุวรรณเวลา, 2534) คือ

- **การวิจัยเพื่อผลิตความรู้ที่มุ่งสร้างความก้าวหน้าทางวิชาการ หมายถึง การวิจัยเพื่อให้**

สามารถนำความรู้มาถ่ายทอดโดยผ่านกระบวนการวิจัย อาจมุ่งไปที่ศาสตร์สากลเพื่อสร้างพื้นฐานให้สามารถติดตามความก้าวหน้าได้ และทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานตามความสนใจส่วนบุคคล นับเป็นการเสริมการผลิตบัณฑิตและบริการวิชาการตลอดจนสร้างความพร้อมสำหรับอนาคต

- **การวิจัยที่มุ่งผลิตความรู้เพื่อการแก้ปัญหาและพัฒนาประเทศ**

หมายถึง การวิจัยที่มุ่งศาสตร์เฉพาะกรณีโดยยึดปัญหาเป็นหลัก ข้อความรู้ที่ได้จะเป็นเรื่องของเมืองไทย การวิจัยในทิศทางนี้อาจต้องอาศัยความรู้หลายด้านร่วมกันเป็นสหสาขาวิชาเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาเดียวกัน การดำเนินหัวข้อปัญหาต้องคำนึงถึงศักยภาพ ความสามารถของนักวิจัยและความจำเป็นรีบด่วน แต่ต้องไม่กำหนดหัวข้อที่แคบหรือจำนวนน้อยไปจนบางสาขาไม่อาจมีส่วนร่วมได้ การวิจัยในทิศทางนี้จะได้รับความรู้ที่อาจเห็นผลในทางประยุกต์ได้ในระยะเวลาอันสั้น อีกทั้งยังเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวกับประเทศไทยโดยเฉพาะ จึงมีส่วนทำให้การเรียนการสอนได้สัมผัสกับปัญหาและชีวิตจริงมากขึ้น

- **การวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ** เป็นการวิจัยอีกระดับหนึ่งที่ไม่เป็นเพียงแต่ติดตามความก้าวหน้าของวิชาการเท่านั้น แต่ยังหวังการก้าวกระโดดที่ล้ำหน้าในด้านที่ไม่มีใครทำอยู่ และหากไม่มีการคิดถึงทิศทางนี้ไว้

เลย เป็นไปได้ว่าในอนาคตวิทยาการในมหาวิทยาลัยไทย จะไม่มีวันทันวิทยาการสากลได้เลย นับวันแต่จะเกิดช่องว่างขึ้น

ทิศทางการวิจัยอีกด้านหนึ่งที่น่าพิจารณา คือ การวิจัยเพื่อรายได้ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันการวิจัยที่นำรายได้มาสู่มหาวิทยาลัยยังถือว่าเป็นผลพลอยได้มากกว่าเป็นวัตถุประสงค์หลัก แต่ในอนาคตเมื่อมหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยจะจำเป็นต้องมีรายได้มาเสริมการหวังพึ่งงบประมาณจากรัฐอย่างเดียวยังคงไม่เพียงพอ รายได้จากการศึกษาเป็นรายได้จากการใช้ทรัพยากรทางปัญญาของมหาวิทยาลัยเอง ถ้าหากรายได้ส่วนนี้มีสัดส่วนสูงมากขึ้น ก็จะสามารถนำมาเสริมรายได้ของบุคลากรทำให้เกิดแรงจูงใจและความคล่องตัวในการดำเนินการวิจัยขึ้นมาก กลไกในการวิจัยเพื่อรายได้นี้ อาจใช้กลไกของสำนักบริการวิชาการซึ่งจะเป็นผู้จัดการผลประโยชน์ให้มหาวิทยาลัยและคณาจารย์ โดยเป็นผู้ติดต่อหาและจัดการโครงการและทุน

มาตรการสู่มหาวิทยาลัยวิจัย

มาตรการที่ต้องกระทำ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมหาวิทยาลัยไปสู่มหาวิทยาลัยวิจัย 6 ประการ (จรัส สุวรรณเวลา, 2538)

1. การสร้างวิญญาน
หน่วยงาน
2. คน
อาจารย์ บุคลากร นิสิต
คุณภาพ
คุณภาพ กาย - จิต
ปัญญา อุดสาหกรรม
3. กลุ่มคน
สาขาวิชา ภาควิชา
ความเป็นผู้นำ
สามัคคี เป้าหมายร่วม

4. สิ่งจำเป็นพื้นฐาน

สถานที่

อุปกรณ์

การสื่อสาร

5. ระบบ

การศึกษา-คัดเลือกหลักสูตร

กระบวนการเรียนรู้

บริหารบุคคล

บริหารวิชาการ

ระบบจัดการพิเศษ

6. บรรยากาศ ชุมชนวิชาการ ทุกคนมีความ

สุขจากการทำงานเชิงวิชาการ

สิ่งจำเป็นพื้นฐาน

การศึกษาค้นคว้าต้องอาศัยการศึกษาเพิ่มพูนขึ้นจากความรู้หรือหลักฐานข้อมูลที่มีอยู่เดิม ปัญหาที่สำคัญที่พบในการพัฒนาการวิจัย คือ การที่นักวิจัยมีความรู้ไปไม่กว้างขวางและลึกซึ้งพอที่จะกำหนดปัญหาที่ควรวิจัย หัวข้อวิจัยจึงมักขาดความคิดริเริ่มหรือความคิดแหวกแนวที่น่าสนใจ การเรียนการสอนที่ใช้กระบวนการการวิจัยเพื่อสร้างความไม่รู้และการแสวงหาความรู้ก็ไม่สามารถทำได้ เพื่อกำหนดหัวข้อปัญหาที่จะทำวิจัยแล้ว นักวิจัยก็มักจะขาดการศึกษารายงานผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีผู้ได้ศึกษาไว้แล้วทั้งในประเทศและระดับสากล ทำให้ขาดแคลนลึกซึ้ง จะเห็นได้ว่า ฐานข้อมูลมีความจำเป็นสำหรับการวิจัยเป็นอย่างยิ่ง และในหลายขั้นตอนฐานข้อมูลที่จะพึงมีนั้น มีอยู่หลายรูปแบบด้วยลักษณะต่าง ๆ ห้องสมุดเป็นแหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่ได้รับการตีพิมพ์ในรูปแบบของวารสารทางวิชาการหรือหนังสือ นับเป็นฐานข้อมูลมาตรฐานของมหาวิทยาลัย หากจะพัฒนาให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัย จะต้องปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดก่อนที่อื่น ๆ มีมหาวิทยาลัยบาง

แห่งที่จัดสร้างขึ้นใหม่ในต่างประเทศสร้างห้องสมุดไว้เป็นจุดกลางมหาวิทยาลัย มีคณะและสถาบันต่าง ๆ ล้อมรอบ ปัญหาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่จำเป็นต้องแก้ไขยังมีอยู่มาก ประการแรกที่ต้องพิจารณา คือ นโยบาย ด้วยวิวัฒนาการจากมหาวิทยาลัยสอน ห้องสมุดจึงมุ่งที่การสอนเป็นหลัก หนังสือ และวารสารก็เพื่อการเรียนการสอนเป็นส่วนใหญ่ หากจะได้ห้องสมุดสนองความต้องการด้านการวิจัยจะต้องเกิดนโยบายที่ชัดเจนแน่นอนและมีการกระทำตามนโยบายอย่างต่อเนื่อง ระบบงานการจัดการห้องสมุด การเกิดและวิวัฒนาการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นไปตามธรรมชาติ ไม่ได้มีการกำหนดแผนหรือแนวทางไว้ล่วงหน้า จึงมีความสับสนอยู่ในระบบมากพอสมควร มีทั้งห้องสมุดระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ ระดับภาควิชา หรือแม้แต่น้อยย่อยในแต่ละภาควิชา ความจำเป็นจะต้องมีข้อมูลเอกสารไว้ใกล้นักวิชาการมากที่สุดก็มีอยู่ เพราะวารสารที่ตีพิมพ์ผลงานวิจัยใหม่ จะมีส่วนช่วยกระตุ้นนักวิชาการ และช่วยขยายฐานความรู้และความคิดให้กว้างขวางและลึกซึ้งขึ้น ในประเทศญี่ปุ่นที่มีการวิจัยเจริญมากในห้องปฏิบัติการเกือบทุกหน่วยจะมีวารสารเฉพาะวางอยู่ให้ นักวิชาการได้อ่านเป็นประจำ ลักษณะของเอกสารก็มีความสำคัญ ห้องสมุดเพื่อการสอนอาจมีหนังสือในระดับและเรื่องที่ตรงกับที่มีการสอน และมีจำนวนเล่มซ้ำกันให้มากพอสำหรับนิสิตนักศึกษาใช้ แต่ห้องสมุดเพื่อการวิจัยต้องเน้นที่วารสารที่ย่อมต้องเจาะเฉพาะเรื่องลงไปในสาขาวิชาเฉพาะ ทำให้ต้องมีหลายเล่มในสาขาวิชาต่าง ๆ ครอบคลุมกว้างและลึกพอ ห้องสมุดในมหาวิทยาลัยต่างประเทศบางแห่ง ได้พัฒนาจากระบบตั้งรับ คือ คอยให้นักวิชาการ

ไปขอใช้บริการไปเป็นระบบรุก คือ จัดในรูปแบบของ clearing house มีการวิเคราะห์เอกสารทั้งวารสารและหนังสือใหม่ตามหัวข้อวิชาการต่าง ๆ แล้วแจ้งไปให้นักวิชาการด้านนั้น ๆ ได้ทราบ โดยมีข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณ (จรัส สุวรรณเวลา, 2534)

สารสนเทศที่เหมาะสม

สารสนเทศมีความสำคัญและมีคุณค่าเมื่อสารสนเทศนั้นเป็นที่ต้องการและมีการใช้งาน บรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศจำเป็นต้องมีการจัดเตรียมจัดทำสารสนเทศที่เหมาะสม (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2543) ได้แก่

1. สารสนเทศที่ถูกต้อง ทันสมัยที่สุด โดยเน้นที่คุณภาพของสารสนเทศ ไม่ได้เน้นที่ปริมาณ คุณภาพ หมายถึง การเลือกสรรอย่างดี อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมแก่ความสามารถของผู้ใช้ในการนำไปใช้
2. สารสนเทศส่งถึงผู้ต้องการใช้ในรูปแบบที่เหมาะสม ผู้ใช้สารสนเทศในแต่ละองค์กรย่อมแตกต่างกันไปและในองค์กรเดียวกัน ผู้ใช้แต่ละคนยังแตกต่างกัน ผู้ใช้ยังมีหลายระดับ ซึ่งอาจกำหนดโดยตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อความต้องการและการใช้สารสนเทศ เช่น บุคลากรในองค์กรแบ่งเป็น 3 กลุ่ม
 - 1) กลุ่มผู้บริหาร ความต้องการสารสนเทศที่มีการกลั่นกรอง
 - 2) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ต้องการสารสนเทศที่ครอบคลุมวงกว้าง แต่ไม่จำเป็นต้องละเอียดทุกตัวอักษร
 - 3) กลุ่มพนักงาน ต้องการสารสนเทศที่มีรายละเอียด

3. สารสนเทศส่งถึงผู้ใช้ในเวลาอันเหมาะสม คือ เมื่อผู้ใช้มีความต้องการผู้ปฏิบัติงาน สารสนเทศควรตอบสนองคำร้องขอหรือความต้องการของผู้ใช้โดยเร็วที่สุด

การประเมินบริการสารสนเทศ

การประเมินผลเป็นการวัดคุณค่าของกิจกรรม การปฏิบัติงาน หรือบริการต่าง ๆ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลมีหลายประการ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2536)

Ennis, K. (2000) กล่าวถึง การประเมินแหล่งบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย

1. นโยบายคุณภาพ
2. พันธกิจและเป้าหมายของการบริหารแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้
3. กระบวนการการวางแผนกลยุทธ์
4. การวัดความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้
5. ความเกี่ยวข้องของบริการแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ กับความต้องการของผู้ใช้
6. กลไกการประเมินภายในและภายนอก

จุดประสงค์ของการประเมินบริการสารสนเทศ

ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศควรประเมินบริการสารสนเทศที่จัดด้วยเหตุผลหลายประการ คือ

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานว่าบริการที่ดำเนินอยู่นั้นควรมีผลงานระดับใด จะได้สามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าได้ ถ้าค่ามาตรฐานที่กำหนดต้องปรับปรุงบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบผลงานของสถาบันบริการสารสนเทศหลายๆ แห่ง หรือบริการหลายๆ

อย่างการเปรียบเทียบลักษณะนี้จำเป็นต้องมีมาตรฐานการประเมินที่คล้ายกันดังนั้นการประเมินเพื่อจุดประสงค์นี้จึงปรากฏไม่มาก เช่น การเปรียบเทียบของเขตเนื้อหาที่ฐานข้อมูลต่างๆ ครอบคลุมการเปรียบเทียบบริการจัดเอกสาร ให้พร้อมบริการของสถาบันบริการสารสนเทศหลายๆ แห่ง หรือการใช้คำถามชุดมาตรฐานเปรียบเทียบผลงานบริการตอบคำถาม เป็นต้น

1. เพื่อวิเคราะห์ประโยชน์ของบริการ หรือวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์
2. เพื่อหาว่าจุดใดที่ทำให้บริการล้มเหลวหรือไม่เกิดประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังเพื่อปรับปรุงแก้ไขกระดบังงานให้ดีขึ้น การประเมินเพื่อจุดประสงค์นี้เป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นการประเมินบริการสารสนเทศควรมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อหาช่องทางปรับปรุงบริการเป็นหลัก (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2536)

วิธีการประเมิน

การประเมินบริการสารสนเทศ มี 2 ลักษณะ ลักษณะแรกเป็นการประเมินโดยอาศัยความคิดเห็นของผู้ตอบ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ วิธีนี้มีคุณค่าเช่น เพราะผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องรู้ว่าผู้ใช้มีความเห็นต่อบริการอย่างไร การประเมินอีกวิธีหนึ่งเป็นการวิเคราะห์เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไข วิธีนี้มีประโยชน์มากกว่า เพราะจะหาว่าจะปรับปรุงบริการอย่างไร จึงต้องอาศัยเกณฑ์และกระบวนการที่แน่ชัด ไม่สามารถศึกษาความคิดเห็นเพียงอย่างเดียวได้ ผลของการศึกษาเช่นนี้จึงมักเป็นเชิงปริมาณ

ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา

ปีทีป เมษายน ๒๕๕๓ ได้รวบรวมตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา จะขอคัดเฉพาะในส่วนของห้องสมุด มีดังนี้

ห้องสมุด (Library)

- จำนวนหนังสือในห้องสมุดต่อนักศึกษาแต่ละสาขา
- จำนวนวารสาร เอกสารต่างๆ รวมทั้งเป็นเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละสาขาวิชา
- การอบรมที่จัดเป็นระบบในการเสริมสร้างความรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นหาข้อมูล
- การให้บริการระหว่างภาคการศึกษาและปิดภาคการศึกษา
- สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องสมุดแบบห้องสมุดเสมือน (Virtual Library)
- เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ
- ข้อตกลงร่วมกันระหว่างหลายองค์กรเพื่อให้บรรลุประโยชน์สูงสุดในการสืบค้นข้อมูล
- ค่าใช้จ่ายของห้องสมุด
- ร้อยละของงบประมาณที่สถาบันจัดสรรให้ในกิจการของห้องสมุด
- ร้อยละของงบประมาณของห้องสมุดที่ใช้ในการปรับปรุงเอกสารต่าง ๆ ในห้องสมุด
- ให้ทันสมัย

สรุป

ด้วยภารกิจของมหาวิทยาลัย 4 ด้าน ประกอบด้วย การสอน การวิจัย การบริการสังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ปฏิบัติภารกิจเหล่านี้สะสมมายาวนานกว่า 84 ปี และอีก 10 กว่าปีข้างหน้า จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะครบรอบ 100 ปี ท่านอธิการบดีปัจจุบัน รองศาสตราจารย์ ดร.ธัชชัย สุมิตร ได้ประกาศนโยบายการดำเนินงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ห้องสมุดในฐานะที่เป็นหน่วยสนับสนุนวิชาการจะต้องปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการบริการอย่างไร ให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว บทความนี้เป็นเพียงแนวคิดที่ได้นำเสนอเป็นเพียงส่วนน้อยนิดที่จะบอกเล่าให้เพื่อน ๆ ร่วมวิชาชีพในเครือข่ายห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จุดประกายและช่วยกันสานภารกิจให้บรรลุตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

- จรัส สุวรรณเวลา. **รื้อปรับระบบ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538
- จรัส สุวรรณเวลาและคณะ. **บนเส้นทางสู่มหาวิทยาลัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- ธัชชัย สุมิตร. **ทิศทางการวิจัยของจุฬาฯ: ปัจจุบันและอนาคต**. **จุฬาวิจัย**. 20 (มกราคม – กุมภาพันธ์, 2544) หน้า 4.
- พรชูลี อาชาว้ารุ่ง. **รายการพิจารณาตัดสินของประชาคมและผู้เกี่ยวข้อง**

- เครื่องมือในการวิจัย เรื่อง รูปแบบการบริหารงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในอนาคต. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2543.
- ปทีป เมธาคณวุฒิ. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. สารสนเทศในบริบทสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2543.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. การประเมินบริการสารสนเทศในการประชุมวิชาการประจำปี 2536 สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย เรื่อง บริการสารสนเทศ : สนองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2536.
- ศุภัญญา โยวิไลกุล. กลยุทธ์การพัฒนาวัดนธรรมวิจัยของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา. วารสารครุศาสตร์. 29 (กรกฎาคม – ตุลาคม, 2543) : 8-18.
- Brophy, Peter. The academic library. London : Library Association Publishing, 2000.
- Ennis K. Guidelines for learning resource services in further and higher education : performance and resourcing. 6th ed. London : Library Association Publishing, 2000.
- Kerr, Clark. The uses of the University. 3rd ed. Cambridge: Harward University, 1982.



ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย