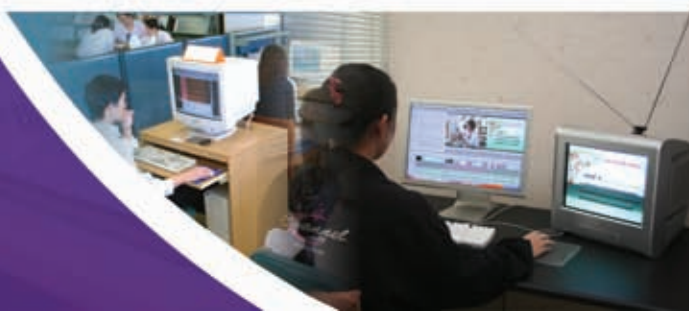




ก้าวสู่ปีที่ 31

บนเส้นทางวิถียบริการ



ก้าวสู่ปีที่ 31 บนเส้นทางวิทยบริการ
Reaching the 31st Year of CAR



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พฤศจิกายน 2551

378.593 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยบริการ
ก้าวสู่ปีที่ 31 บนเส้นทางวิทยบริการ = Reaching the 31st year
of CAR / สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. -- 2551

1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยบริการ.
2. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา -- ไทย.
3. บริการสารสนเทศ.

ISBN 978-974-03-2337-2
จัดทำโดย สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พิมพ์ที่ โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีที่พิมพ์ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2551

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนำ

ในโอกาสที่สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ครบ 30 ปี ในพ.ศ. 2551 ทางสถาบันฯ เห็นสมควรจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหมู่นักวิชาชีพสารสนเทศโดยจัดการประชุมวิชาการ ระหว่างวันที่ 24 - 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 และจัดทำหนังสือ **ก้าวสู่ปีที่ 31 บนเส้นทางวิทยบริการ** ขึ้น

คณะบรรณารักษศาสตร์ ได้นำบทความเรื่อง “เข้าเฝ้าฯ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” ที่เคยตีพิมพ์ในวารสารวิทยบริการ เป็นเวลากว่า 20 ปีที่แล้ว มานำเสนออีกครั้ง เพื่อเป็นศิริมงคลและแสดงให้เห็นถึงข้อมูลเชิงประวัติ ที่ทางสถาบันฯ ได้รับพระมหากรุณาธิคุณ ในครั้งนั้น

บทความที่นำเสนอในหนังสือ เป็นผลผลิตของการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและประสบการณ์ ของผู้บริหารและบุคลากรของสถาบันฯ โดยได้พยายามจัดกลุ่มเนื้อหาออกเป็น บทความทางด้าน การบริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศ และบริการสารสนเทศ ที่สำคัญคือข้อเขียนเหล่านี้ได้สะท้อนภาพการดำเนินงาน การริเริ่ม ความพยายามและการตัดสินใจในบริบทต่างๆ ด้วยความมุ่งหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่าน ตามสมควร

หนังสือ **ก้าวสู่ปีที่ 31 บนเส้นทางวิทยบริการ** สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือร่วมใจจากผู้เขียน บทความ ผู้จัดทำและบรรณารักษศาสตร์สาระสังเขป ผู้ออกแบบศิลป์ และคณะกรรมการฝ่ายวิชาการ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ Table of Contents

	หน้า
• เข้าเฝ้าฯ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี Having the Audience with Her Royal Highness Princess Mahachakri Sirindhon โดย ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์	1
• สถาบันวิทยบริการ: ความท้าทายทางการจัดการ The Center of Academic Resources: Management Challenges โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์	7
• คลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประเทศไทย CUIR-Chulalongkorn University Intellectual Repository โดย ยุพิน จันทร์เจริญสิน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ วัฒนาวุฒิ และ ชนิดา จริยาพรพงศ์	27
• ก้าวสู่ปีที่ 31 ด้วยบริการคุณภาพ Reaching the 31 st Year with Service Quality โดย ศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์	41
• ยกเครื่องระบบการจัดการทรัพยากร Re-engineering Resource Management System โดย สุภัทรียา จิตรกร	51
• หนึ่งทศวรรษ CU-GDLN: จาก Trend เป็น Blend บนเส้นทาง แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนานาชาติ A Decade of CU-GDLN: From “Trend” to “Blend” on the Course of International Learning and Sharing โดย ฐิตยารัตน์ อินทวงศ์ และ กมลทิพย์ คล้ายบ้านใหม่	63
• The World Bank’s Global Development Learning Network Asia Pacific (GDLN Asia Pacific) สมาคมเครือข่ายการเรียนรู้ทางไกลทั่วโลกแห่งเอเชียแปซิฟิกของธนาคารโลก โดย Ivia Martinez	83

- แผนที่นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริการทรัพยากรสารสนเทศของ
สถาบันวิทยบริการ 95
IT Roadmap for CAR Information Resources Service
โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ วัฒนาวุฒิ
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิทยบริการ 105
CAR Information Technology System
โดย อมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์
- จาก “ระบบมือ” สู่ “ระบบอัตโนมัติ” 115
From “Manual” to “Automated” Systems
โดย ฉัตรวรรณ สุดใจประภาวัฒน์
- เหลียวหลัง แลหน้า จาก CARWEB “Static” สู่ Social Library 127
Looking Back and Gazing Forward: From “Static” CARWEB to
Social Library
โดย สุชิน ประสงค์บัณฑิต
- การสร้างความแข็งแกร่งในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 145
Strengthening the Information Resources Development
โดย สายฝน เต่าแก้ว
- จากบริการด้วยมือและหัวใจ...สู่...บริการฉับไวด้วยตนเอง 155
Services from Hands and Heart...Towards...Speedy Self-service
โดย ปรางทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา
- ยืม-คืน เชิงรุก : ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดคณะ/สถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 167
Pro-active Circulation: Cooperation Among Faculty/Institute Libraries
in Chulalongkorn University
โดย นงนุช กาญจนรุจี
- การดำเนินงานส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการ 181
Information Use Promotion of Reader Services Department, CAR
โดย ระเบียบ แสงจันทร์
- การจัดการบรรณานุกรมจากฐานข้อมูลห้องสมุดด้วย EndNote 193
Reference Management from OPACs with EndNote
โดย สมร กรวิรัตน์

- โปรแกรม EndNote กับฐานข้อมูลวิชาการ 205
 EndNote and Academic Databases
 โดย กัลยา ยังสุขยิ่ง และ เรืองศรี จุลละจินดา
- ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ: ทรัพยากรและบริการเพื่อการศึกษาวิจัยระหว่างประเทศ 223
 International Information Center: Resources and Services for International
 Research Study
 โดย พรทิพย์ เอื้ออภัยกุล
- การประมวลสารสนเทศสำเร็จรูปของศูนย์เอกสารประเทศไทย 231
 Information Repackaging of Thailand Information Center
 โดย จิตยารัตน์ อินทวงศ์
- การออกแบบสื่อการสอนจากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ 241
 Instructional Design: From Theory to Practice
 โดย ศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์
- จากม้วนไปหากิก: บนเส้นทางการบริการสื่อโสตทัศน์ 253
 From Reel to Gig: On the Services of Audio-visual Materials
 โดย ทิพวรรณ แซ่ตั้ง
- บทสัมภาษณ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ พุ่มวิเศษ 263
 และ ศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ โปษยานนท์
 เนื่องในโอกาสเฉลิมฉลองสถาปนาสถาบันวิทยบริการ ครบ 30 ปี
 และ หอศิลป์วิทยานิทรรศน์ ครบ 13 ปี
 The Interviews of Associate Professor Dr.Prajak Poomvises
 and Professor Dr.Apinan Poshyananda
 on the 30th Anniversary of the Inauguration of CAR
 and the 13th Anniversary of the Art Center



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Having the Audience with Her Royal Highness Princess Mahachakri Sirindhon

Dr.Pimrumpai Premsmrit

Abstract

On the auspicious occasion of the 36th Birthday Anniversary of Her Royal Highness Princess Mahachakri Sirindhon, the author was granted the permission to have a private interview with Her Royal Highness on HRH's affection of books, private library and its collection, reading interest, writings, and information reception from various sources.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เข้าเฝ้าฯ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี¹

ดร.พิมพ์ร่ำไผ่ เปรมสมิทธิ์¹

เมื่อวันพุธที่ 13 มีนาคม 2534 เวลา 08.00 น. สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระราชานุญาตให้ผู้เขียนเข้าเฝ้าฯเป็นการส่วนพระองค์ ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน วัตถุประสงค์ของการเข้าเฝ้าฯ นอกเหนือจากเพื่อถวายพระพรในวโรกาสทรงเจริญพระชนมายุ 36 พรรษาแล้ว ก็เพื่อกราบบังคมทูลถึงกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติที่จัดโดย สถาบันวิทยบริการ และที่จัดร่วมกับสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ และเพื่อขอพระราชทานสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการเกี่ยวกับเรื่องหนังสือและห้องสมุด

เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปแล้วว่า สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ทรงโปรดหนังสือเป็นอย่างยิ่ง จะทรงแสวงหาหนังสือและเอกสารต่างๆ อยู่ตลอดเวลาแม้ในขณะที่เสด็จพระราชดำเนินเยือนต่างประเทศ กิจกรรมที่ขาดไม่ได้คือ การเสด็จฯ ร้านหนังสือ ผู้เขียนได้กราบบังคมทูลถามเกี่ยวกับการซื้อหนังสือ รับสั่งว่าเมื่อเสด็จพระราชดำเนินต่างประเทศจะทรง **“ซื้อบ้าง และคนให้บ้าง และเอามาเก็บไว้ที่นี่ (ห้องสมุดส่วนพระองค์) เป็นส่วนมาก”**

สำหรับห้องสมุดส่วนพระองค์นั้น โปรดให้อาจารย์ศศิวงศ์ ปิงตระกูล เป็นผู้ดูแล ห้องสมุดส่วนพระองค์มีหนังสือที่มีคุณค่ามากมาย และเป็นที่ชื่นชมของบรรดานักวิชาการ พระสหายและบุคคลที่ได้มาชมว่าเป็นแหล่งหนังสือที่หายาก และครอบคลุมเนื้อหาอย่างกว้างขวาง จากการที่หนังสือส่วนพระองค์เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา ห้องสมุดส่วนพระองค์ซึ่งเดิมอยู่บนพระตำหนักจิตรลดารโหฐาน ชั้น 2 นั้นแน่นมากจนในปัจจุบันได้มีการนำหนังสือเลขหมู่ 500 และ 600 ไปไว้ยังห้องสมุดที่อาคารชัยพัฒนาภายใน สวนจิตรลดา ซึ่งคุณวิไลวรรณ ปิงตระกูล เป็นบรรณารักษ์ ในตู้บัตรรายการในห้องสมุดบนพระตำหนักและที่ห้องสมุดที่อาคารชัยพัฒนาจะระบุสถานที่เก็บหนังสือว่าอยู่ที่ใด สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ทรงเล่าประทานว่า ขณะนี้ห้องสมุดส่วนพระองค์กำลังจะเปลี่ยนจากระบบการจัดหมวดหมู่แบบดิวอี้ (Dewey) เป็นแบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (LC) และทรงให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระบบว่า ควรจะขึ้นอยู่กับความถนัดและความสะดวกของ

¹ที่มา: วารสารวิทยบริการ 13, 1 (มิถุนายน 2534): 1-3

ผู้ใช้ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ทรงใช้ห้องสมุดส่วนพระองค์สำหรับการค้นคว้าอยู่เสมอ รับสั่งว่า “บางทีใครเขาถาม เจอเพื่อนฝูงหรือหลาน ถามเรื่องโน้นเรื่องนี้ ถ้าตอบได้ก็ตอบทันที บางทีถ้าตอบไม่ได้ต้องไปค้น” และ “บางครั้งต้องตอบคำถาม... พจนานุกรมช่วยมาก บางทีไม่ใช่พจนานุกรมอย่างเดียวแต่สารพัดอย่าง ... ถ้าไม่ไหวก็ใช้ Encyclopedia ... (มีผู้) ถามศัพท์เขมร บาลี-สันสกฤตว่ารากศัพท์เป็นอย่างไร บางทีคนพูดสะกดใจ บางครั้งในชีวิตประจำวันอาจเจออะไรคล้ายคลึงคล้ายคลึงที่คนพูดนะไม่ถูก จะคำไหนก็ไม่ได้อ่านไปค้นข้อมูลอะไรต่างๆ ... ส่วนมากจะทราบว่าจะค้นเรื่องนี้จะต้องดูอะไร อ่านอะไร ก็ไปค้นเฉพาะเรื่อง” นอกจากพระองค์ท่านเองแล้ว ยังทรงพระราชทานพระราชานุญาตให้บรรดาข้าราชการบริพารได้มีโอกาสใช้และยืมหนังสือจากห้องสมุดส่วนพระองค์อีกด้วย อีกไม่ช้าหนังสือส่วนพระองค์ทั้งหมดจะย้ายไปอยู่รวมกันที่ห้องสมุดส่วนพระองค์ใหม่ ณ อาคารซึ่งกำลังอยู่ในระหว่างการก่อสร้าง คาดว่าจะแล้วเสร็จในปลายปี 2534 นี้

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ นั้น ทรงมีความสนพระทัยในเรื่องห้องสมุดเด็กเป็นพิเศษ เมื่อผู้เขียนกราบบังคมทูลถามว่าทรงริเริ่มหรือทรงดูแลเรื่องห้องสมุดเด็กที่ใดบ้าง รับสั่งว่า “ตามโรงเรียนต่างๆ เยอะแยะ” และจะทรงมีหนังสือจำนวนหนึ่งไว้พระราชทานแก่ห้องสมุดโรงเรียน เมื่อเสด็จเยี่ยมราษฎรตามที่ต่างๆ

ในท่ามกลางพระราชกรณียกิจมากมาย สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ทรงพยายามหาเวลาเพื่อให้อ่าน แม้ว่าในปัจจุบันจะทรง “อ่านไม่สำเร็จเพราะมีคนเรียกทุก 5 นาที 10 นาที เคยลองว่าจะอ่านหนังสืออะไรได้ครบชั่วโมงไหม ปรากฏว่าไม่เคย” เมื่อกราบบังคมทูลถามถึงการเสด็จเยือนประเทศเกาหลีว่า ทรงเตรียมอ่านอะไรไว้บ้างแล้ว รับสั่งว่า “พยายามอ่านแต่ไม่สำเร็จ” และรับสั่งเพิ่มเติมว่า “อ่านหนังสือพิมพ์ทุกวันยังอ่านไม่เคยจบเลย ดูเรื่อยๆ บางทียังอ่านไม่ครบทุกวัน ส่วนมากจะใช้ฟังวิทยุ” หนังสือหรือเอกสารที่ทรงอ่านอยู่ขณะนี้ เป็น “Diary ของกรมพระสมมติ” ซึ่งเป็นฉบับถ่ายเอกสารมาจากต้นฉบับ ซึ่งได้ทรงพระกรุณาให้ผู้เขียนได้ชม สิ่งหนึ่งที่ทรงพยายามอ่านอยู่เสมอคือ บทความ สำหรับเรื่องบทความวิชาการเหล่านี้ ทรงให้ทัศนะว่ามีความทันสมัยมากกว่าหนังสือซึ่งมักจะเรียบเรียงและรวมเล่มออกมา ต้องใช้เวลามากพอสมควร บทความเหล่านี้ทรงเห็นว่ามีความประโยชน์ แต่ยังคงต้องหาวิธีเก็บ เพราะยังคงกระจัดกระจายอยู่ตามที่ต่างๆ เช่น ในห้องทรงพระอักษร เป็นต้น ทรงได้บทความนี้จาก “พวกๆ กันเขาส่งมาให้ เขาเขียน เพราะฉะนั้นเรื่องมันก็ต่างๆ นานา พรรคพวกเขียนอะไรส่วนมากก็เอามาให้อ่าน บางทีพวกเพื่อนที่อยู่ต่างประเทศก็ส่งมา ตัดโน้นตัดนี่หรือบางทีก็เขียนอะไรมาเป็นจดหมายมา จดหมายวิชาการ” แม้เวลาที่เสด็จพระราชดำเนินโดยรถยนต์พระที่นั่งเพื่อไปประกอบพระราชกรณียกิจต่างๆ บางครั้งทรงอ่านหนังสือไปด้วย แต่ “เขียนไม่ค่อยได้ถ้าไปในรถใช้พิมพ์ งานเสร็จไปในรถทั้งนั้น” ในขณะนี้รับสั่งว่า “จะเขียนหนังสือบ่อยที่สุด ตอนนั้นก็เขียนจดหมาย พิมพ์เอาทั้งนั้น เดียวก็จะพิมพ์หนังสือ” อุปกรณ์การพิมพ์ของพระองค์ท่านในขณะนี้คือ คอมพิวเตอร์แบบ Lap Top ซึ่งมีรับสั่งว่า “ตอนนั้นลด (ขนาดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทรงใช้) เหลือแค่นี้ มี Hard Disk เท่าเครื่องใหญ่ ถ้าไม่ได้ก็แย่”

นอกจากนั้นทรงเล่าว่า “เวลานั่งเขียนเกือบจะเป็นหนังสือ บทความ เขียนเกี่ยวกับกวีนิพนธ์จีน ก็จะใช้ความรู้ต่างๆ บ้าง ไปอ่านหนังสือมาใหม่บ้าง เขียนเสร็จก็ฝากส่งไปที่คณะอักษรเรียนกันทางไกล ให้อาจารย์วิทยา ท่านอ่าน ท่านอ่านแล้วก็เขียนข้อเสนอแนะรายละเอียดเหมือนกับสอนหนังสือกลับมาที่เรา เราก็ได้รู้เรื่องนั้นเพิ่มเติม” ซึ่งงานพระราชนิพนธ์นี้จะรวมเล่มหรือไม่นั้น รับสั่งว่า “ไม่รู้เหมือนกัน คงชักหลายๆ บทความ” สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ จะทรงทำการค้นคว้าประกอบพระราชนิพนธ์อยู่เสมอ ทรงมีรับสั่งว่า “เดี๋ยวนี้เขียนหนังสือค้างอยู่ เขียนต้นฉบับเสร็จแล้ว ค้างตั้ง 2 เล่ม ค้นหนังสือที่ประกอบเรื่องพวกนี้ บางทีเรื่องโน้นก่อนเรื่องนี้ เล่มโน้นเล่มนี้ เยอะแยะมาก”

สำหรับในเรื่องการรับสารนิเทศต่างๆ ของพระองค์ท่าน นอกจากบรรดาพระสหาย ซึ่งเป็นแหล่งสำคัญแล้ว ยังมีบรรดาบุคคลต่างๆ ที่ได้เฝ้าฯ หรือทรงพบปะด้วย และยังมี “คนชอบเขียนมา..... บางทีอ่านพวกนี้ รู้สึกว่าได้ความรู้ประเภทใหม่ๆ เยอะ” ทรงเล่าว่า “พบคนมากเสมอ” และ “คนชอบถาม” เหล่านี้เป็นเหตุให้ทรงต้องมีข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อทรงสนทนา และทรงตอบปัญหาแก้ไขข้อข้องใจต่างๆ ในหัวข้อที่มากมายหลากหลายออกไปเพราะ “บางทีเข้าพบ 10 คณะ บ่ายพบอีก 10 คณะ” การค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ มีความสำคัญยิ่งต่อพระองค์ท่าน และก็ได้ทรงใช้มุขมทรัพย์ส่วนพระองค์ที่ได้ทรงรวบรวมไว้เป็นประโยชน์อย่างมากในการนี้

นับเป็นพระมหากษัตริย์คุณล้นเกล้าฯ ที่ได้ทรงนำชมห้องสมุดส่วนพระองค์บนพระตำหนักฯ และยังได้มอบหมายให้อาจารย์ศศิวงศ์ ปิงตระกูล ช่วยดูแลและอธิบายเพิ่มเติม ทั้งยังทรงแนะนำให้ไปชมห้องสมุดอีกส่วนหนึ่ง ณ อาคารชัยพัฒนา ซึ่ง คุณวิไลวรรณ ปิงตระกูล ได้ช่วยต้อนรับและนำชมซึ่งผู้เขียนขอขอบพระคุณท่านทั้งสองไว้ ณ โอกาสนี้

เนื่องในโอกาสอันเป็นมหามงคลที่ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงเจริญพระชนมายุ 36 พรรษา ในวันที่ 2 เมษายน 2534 นี้ ผู้เขียนขอพระราชทานพระราชนุญาตถวายพระพรให้ทรงพระเกษมสำราญยั่งยืนนาน เป็นมิ่งขวัญปกเกล้าฯ เหล่าอาณาประชาราษฎร์ สืบไป

ขอขอบพระคุณ คุณชวลี อมาตยกุล และพลโทวิเศษ คงอุทัยกุล ซึ่งได้ช่วยประสานงานการเข้าเฝ้าฯ ตลอดจนเพื่อนๆ ที่กองราชเลขาธุการในพระองค์สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Center of Academic Resources: Management Challenges

Assistant Professor Dr.Pimrumpai Premsmit

Abstract

This article portrays the management experiences of the author as being the Director of the Center of Academic Resources (CAR). The organizational structure of CAR is described, emphasizing that CAR is not just the Central Library, but also comprises other units, namely: Audio-visual Center, Thailand Information Center, International Information Center, Art Center, Office of Secretary, and the CU-GDLN Project. Vision, mission, and strategies of CAR are reviewed. It also covers the concept of learning organization and the attempts to become one of such organization. Another challenge facing CAR is the service quality management. Additionally, the service quality tools like SERVQUAL and LibQUAL are discussed along with Chulalongkorn University quality assurance system and current quality model. Finally, the issue of change management, particularly in libraries, is investigated; and the question of being a world-class university library is also raised.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ: ความท้าทายทางการจัดการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสิริ¹

โครงสร้างองค์กร: มิใช่แค่หอสมุดกลาง

นับเป็นเวลากว่า 30 ปี ที่สถาบันวิทยบริการได้รับจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2521 ด้วยเหตุผลหลักที่ว่า “สมควรจัดรวมงานทุกแขนงเข้าด้วยกัน โดยการรวมห้องสมุด สื่อการสอน และงานบริการเอกสารวิจัยต่างๆ เพื่อให้ผู้บริหาร คณาจารย์ และนิสิต สามารถใช้ประโยชน์จากแหล่งวิทยาการเหล่านี้ได้เต็มที่ ภายใต้การวางแผนดำเนินงานร่วมกันของสถาบันวิทยบริการ” (พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิทยบริการ 2521: 258-260) สถาบันวิทยบริการเมื่อแรกก่อตั้งได้มีการรวม 3 หน่วยงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมาไว้ด้วยกัน คือ หอสมุดกลาง ศูนย์เอกสารประเทศไทย และศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง อย่างไรก็ตาม การตระหนักรู้ของประชาคมจุฬาฯ ส่วนใหญ่ คือ สถาบันวิทยบริการ คือ หอสมุดกลาง หรือ หอกลาง ตามที่ได้กลายเป็น “คัมภีร์นิยม” โดยเฉพาะในหมู่นิสิต จวบจนปัจจุบัน

สถาบันวิทยบริการ มีการขยายตัวในแง่ของโครงสร้างองค์กรซึ่งเป็นไปตามภาระหน้าที่รับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นบ้าง การมีทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะบ้าง รวมทั้งมีโครงการที่ได้รับมอบหมายจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนั้น นอกเหนือจาก 3 หน่วยงานเมื่อแรกตั้ง และสำนักงานเลขานุการซึ่งรับผิดชอบงานทางด้านการบริหารจัดการแล้ว สถาบันวิทยบริการยังมีศูนย์สารสนเทศนานาชาติ หอศิลป์วิทยานิพนธ์ และล่าสุดก็คือ โครงการเครือข่ายการเรียนรู้ทางไกลทั่วโลก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalongkorn University Global Development Learning Network หรือ CU-GDLN)

¹ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ในปัจจุบัน สถาบันวิทยบริการ เป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ และขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย คือ อธิการบดี สถานภาพที่กล่าวนี้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของไทยและนานาชาติ โดยเฉพาะในแง่ของการเป็นหน่วยงานอิสระภายในมหาวิทยาลัย มิได้ขึ้นกับหน่วยงานอื่น สำหรับการขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุดนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศบางแห่งอาจจะมีการมอบหมายให้อยู่ในความดูแลของ Vice Provost บ้าง (Vice Provost แปลเป็นภาษาไทยที่ตรงกันยาก สาเหตุหนึ่งอาจจะเป็นเพราะเราไม่มี Provost หรือ ใช้คำแทน อธิการบดี ว่า Provost ได้เคยคุยกับนักภาษาศาสตร์ท่านหนึ่ง บอกว่า Vice Provost คือ รองอธิการบดี)

ความท้าทายในแง่โครงสร้างองค์กร เคยเกิดขึ้นมาแล้ว แต่ได้มีการเวียนบังเกิดขึ้นอีกครั้ง เมื่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ มิใช่ส่วนราชการเช่นที่เป็นมา ในโครงสร้างใหม่ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันวิทยบริการถูกจัดให้เป็น “ส่วนงานที่ไม่ใช่ส่วนงานทางวิชาการ” ประเด็นการจัดโครงสร้างองค์กรโดยรวมของมหาวิทยาลัย เป็นเรื่องที่ต้องพิจารณา ซึ่งแน่นอนย่อมส่งผลกระทบต่อสถาบันวิทยบริการ ไม่ว่าจะเป็นคำถามว่า จะใช้ชื่อเดิมดีหรือไม่ เพราะไม่ใช่เป็นสถาบันวิจัย องค์ประกอบของกรรมการบริหารจะเป็นเช่นไร และก็จะไปถึงเรื่อง ผู้บริหารของส่วนงาน (ที่ไม่จำเป็นต้องมาจากสายวิชาการ) ตลอดจนวิธีการให้ได้มาซึ่งผู้บริหาร ที่สำคัญในขณะนี้คือ การแบ่งศูนย์/ฝ่ายภายในได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการหรือไม่ ตามที่สถาบันวิทยบริการเสนอไป

ขนาดของฝ่ายงานภายในเป็นเรื่องน่าสนใจ สถาบันวิทยบริการมีศูนย์/ฝ่ายที่มีขนาดเล็ก มีบุคลากร 3 คน ไปจนถึงขนาดใหญ่ที่มีบุคลากรประมาณ 60 คน และยังมีฝ่ายงานที่ไม่มีบุคลากรประจำ และบริหารงานในรูปกรรมการ คือ หอศิลปวิทยนิทรรศน์ นอกจากนั้น โครงการ CU-GDLN ซึ่งมีความพยายามจะทำให้อยู่ในลักษณะของงานประจำ ก็มีลักษณะการทำงานที่เป็นแบบ “ร่วมด้วยช่วยกัน” กล่าวคือ ใช้บุคลากรประจำจากฝ่ายงานต่างๆ ของสถาบันวิทยบริการ มาร่วมกันทำงาน โดยมีพนักงานมหาวิทยาลัย 1 คน ที่รับผิดชอบงาน CU-GDLN อย่างเต็มเวลา

ถึงเวลานี้ จึงอยากจะให้เป็นที่ประจักษ์ว่า การบริหารองค์กรทางด้านการบริการสารสนเทศเช่นสถาบันวิทยบริการนี้ ไม่ใช่แค่การบริหารงานห้องสมุดเพียงอย่างเดียว ยังมีหน่วยงานย่อยอื่นๆ ที่มีลักษณะการทำงาน วัฒนธรรมเฉพาะของตน แลยังมีหน่วยงาน เช่น CU-GDLN ซึ่งเป็นสมาชิกเครือข่ายในระดับนานาชาติ ที่ต้องอาศัยการประสานงาน ติดต่อกัน และร่วมมือระหว่างประเทศ และยิ่งในขณะนี้ ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ ซึ่งเป็นผู้จัดการของ CU-GDLN ได้รับความไว้วางใจให้เป็นหนึ่งในกรรมการบริหาร

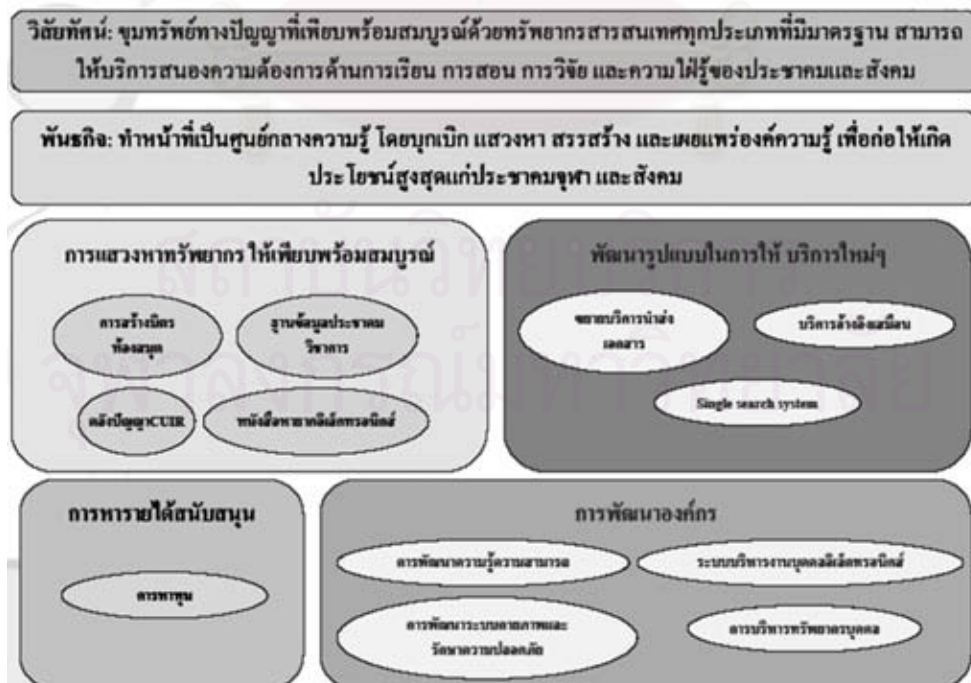
เครือข่ายการเรียนรู้ทางไกลทั่วโลกในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (GDLN AP) ยิ่งทำให้ต้องใช้กำลังกาย กำลังใจ และเวลาในการบริหารเครือข่ายอีกด้วย

ทำอย่างไรจะได้อย่างกลยุทธ์

เมื่อแรกเข้ามาบริหารสถาบันวิทยบริการ ความพยายามเบื้องต้นก็คือ การพิจารณาในเรื่องแผนกลยุทธ์ขององค์กร ได้มีการพิจารณาวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนที่กลยุทธ์ การทบทวนในครั้งนั้น ไม่อาจสำเร็จลงได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ดร.พลุ เตชะรินทร์ Guruทางด้านกรวางแผน มาช่วยเป็นวิทยากรในการประชุมเชิงปฏิบัติการภายในองค์กรโดยเฉพาะ

วิสัยทัศน์เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรทั้งหลายพึงมี ถ้าจะเปรียบแผนกลยุทธ์ เป็น พิมพ์เขียว (Blueprint) สำหรับงานขององค์กร วิสัยทัศน์ก็เป็นเสมือนการแปล หรือการถอดความของความสำเร็จของแผน เป็นข้อความที่บอกภาพที่สมาชิกขององค์กรนั้นมองเห็นจุดหมายปลายทางของงานในองค์กร (“So, What is a Vision ...”, 2008)

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงคือ Burt Nanus (1992: 8) ได้ให้ความหมายของวิสัยทัศน์ว่า วิสัยทัศน์คือ อนาคตที่เป็นจริงได้ มีความน่าเชื่อถือ และมีความน่าดึงดูดใจสำหรับองค์กร ในแง่ของความเป็นจริงได้นั้น วิสัยทัศน์ต้องตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความเป็นจริงในอันที่จะมีความหมายต่อองค์กร ส่วนความน่าเชื่อถือก็คือ สมาชิกองค์กรต้องมองว่า วิสัยทัศน์นั้นเชื่อถือได้ และตรงตามความต้องการ สำหรับความน่าดึงดูดใจ คือ การที่วิสัยทัศน์สามารถเป็นแรงบันดาลใจ และจูงใจสมาชิกขององค์กร สิ่งสำคัญที่ควรเน้นก็คือ วิสัยทัศน์ไม่ใช่สิ่งที่อยู่ในปัจจุบัน หากแต่เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการจะเป็นในอนาคต



จากวิสัยทัศน์ที่ว่า “สถาบันวิทยบริการเป็นชุมชนทรัพยากรทางปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความรู้ของประชาคมมหาวิทยาลัยและสังคม” ได้กระจายออกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในแผนที่กลยุทธ์ 2 ส่วน คือ การแสวงหาทรัพยากรให้เพียบพร้อมสมบูรณ์ และการพัฒนารูปแบบในการให้บริการใหม่ๆ

ในส่วนของการแสวงหาทรัพยากรให้เพียบพร้อมสมบูรณ์ ประกอบด้วยกลยุทธ์ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. การสร้างมิตรห้องสมุด ด้วยเล็งเห็นว่า มิตรห้องสมุดจะเป็นกลุ่มสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการให้เป็นไปด้วยดี กลุ่มมิตรห้องสมุดหลักก็คือ คณาจารย์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่างๆ สิ่งที่เป็นที่คาดหวังก็คือ คณาจารย์ที่เป็นมิตรของห้องสมุดเหล่านี้ จะสามารถใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะ มาช่วยให้คำแนะนำในด้านต่างๆ โดยเฉพาะการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากร รวมทั้งผลงานอันมีคุณค่าของคณาจารย์เหล่านี้ ยังเป็นทรัพยากรที่มีค่าของมหาวิทยาลัยอีกด้วย

2. การสร้างคลังปัญญาจุฬาฯ (Chulalongkorn University Intellectual Repository: CUIR) อันเป็นแหล่งรวบรวมสะสมผลงานทางปัญญาของประชาคมจุฬาฯ ที่อยู่ในรูปแบบต่างๆ และทำให้ผลงานเหล่านั้นได้รับการเผยแพร่ออกไปในระดับชาติและนานาชาติ ซึ่งคลังปัญญาจุฬาฯ นี้จะได้มีการกล่าวถึงต่อไป

3. การสร้างฐานข้อมูลประชาคมวิชาการจุฬาฯ (Chulalongkorn University Community of Practice-CoP Database) ซึ่งอาจจะพิจารณาได้ว่าเป็น “คลังสมอง” (Brain Bank) ที่ระบุว่า มีบุคลากรผู้ใดมีความเชี่ยวชาญในเรื่องใด และมีผลงานที่แสดงให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญอะไรบ้าง เมื่อเกิดความต้องการความเชี่ยวชาญในการที่จะแก้ไขปัญหา ชี้แนะสังคม ฐานข้อมูลนี้จะเป็นแหล่งสำคัญในการให้คำตอบว่า ใครจะเป็นผู้ช่วยตอบคำถาม แก้ไขปัญหา หรือช่วยตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ได้ ฐานข้อมูลนี้รวบรวมสารนิเทศของทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย และความพยายามในลำดับต่อไปคือ สร้างชุมชนนักปฏิบัติหรือประชาคมวิชาการให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง โดยสร้างช่องทางให้บุคคลเหล่านี้สามารถรวมตัวกันเพื่ออภิปรายพบปะหรือ ติดต่อสื่อสาร เป็นการสร้างชุมชนเสมือน (Virtual Community) บนเว็บ

4. การจัดทำหนังสือหายากอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินงานในเรื่องการแปลงหนังสือหายากให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล มีมาอย่างต่อเนื่องในระยะหนึ่งแล้ว แต่ในแผนที่กลยุทธ์นี้ ต้องการเน้นย้ำให้เห็นถึงความสำคัญและช่วยในการวางแผนการจัดการทรัพยากรเพื่องานนี้ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการมีคอลเลกชันที่เป็นเอกลักษณ์ เป็นหนังสือหายากที่ตกทอดมาเมื่อครั้งยังเป็นโรงเรียนข้าราชการพลเรือน มีสิ่งพิมพ์ยุคแรกของประเทศไทย หนังสือส่วนพระองค์ของพระบรมวงศานุวงศ์ที่ทายาทมอบให้กับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนั้น จึงต้องมีการวางแผนทั้งในเรื่องการสงวนรักษา (Preservation) และการเข้าถึง (Access) ทรัพยากรอันมีค่าเช่นนี้

สำหรับการพัฒนารูปแบบของการให้บริการใหม่ๆ สถาบันวิทยบริการมุ่งเน้นในกลยุทธ์ 3 ประการ คือ

1. การขยายบริการนำส่งเอกสาร บริการนี้เป็นความร่วมมือกันระหว่างเครือข่ายห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หรือ Chulalinet โดยสถาบันวิทยบริการเป็นศูนย์กลางการจัดการ ในขั้นแรกจัดทำในลักษณะโครงการนำร่อง มีสมาชิก Chulalinet ไม่กี่แห่งที่ร่วมกันให้บริการ ในปีนี้ ต้องการขยายบริการเนื่องจากได้รับความนิยมและเป็นที่ยอมรับ หากห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมาร่วมแรงร่วมใจกันเพิ่มขึ้น ก็จะสามารถขยายบริการนี้ได้เป็นอย่างดี

2. บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในส่วนของการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ บริการนี้เป็นการให้บริการสอบถามทางเว็บ การติดต่อผ่านอีเมล และการสนทนาโต้ตอบทันที โดยสถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานแรกในประเทศไทยที่ให้บริการ

3. Single Search เป็นที่น่าเสียดายว่า ไม่สามารถผลักดันการดำเนินงานภายใต้กลยุทธ์นี้ได้สำเร็จ เนื่องจากเป็นงานที่ผูกติดกับงานวิจัยของนิสิต ซึ่งได้มีการพัฒนาในระดับหนึ่ง แต่ไม่ได้มีการสานต่อให้ไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริงได้ คงต้องทำการตัดสินใจว่าจะดำเนินการต่อหรือไม่ อย่างไร

นอกจากนั้น ในแผนทีกลยุทธ์ยังมีหัวข้อการพัฒนาองค์กร ซึ่งมุ่งเน้นกลยุทธ์ 4 ประการ คือ

1. การพัฒนาความรู้ความสามารถ (Competencies Development) ในประเด็นนี้ มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรทุกระดับในสถาบันวิทยบริการ ด้วยวิธีการต่างๆ กัน รายการความรู้ความสามารถของนักวิชาชีพสารสนเทศ ซึ่งระบุไว้ในงานของ Pimrumpai Premssmit (2004) ได้นำมาใช้เป็นกรอบในการพิจารณา ส่วนประเด็นปฏิบัติการในรายการความรู้ความสามารถยังคงค่อนข้างจะมุ่งเน้นในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ระบบบริหารงานบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการทำระบบในกรอบของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เดิมสถาบันวิทยบริการมีฐานข้อมูลบุคลากรอยู่แล้ว เมื่อมหาวิทยาลัยได้จัดทำระบบบริหารงานบุคคลอิเล็กทรอนิกส์สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่น

3. การบริหารงานบุคคล เป็นสิ่งท้าทายสำคัญประการหนึ่งในกลยุทธ์นี้ มุ่งเน้นการจัดการอัตรากำลัง และสิ่งที่ได้เตรียมการมาแล้วคือการวางแผนการทดแทนผู้บริหารระดับกลางของสถาบันฯ (Succession Planning)

4. การพัฒนาระบบกายภาพ และรักษาความปลอดภัย สิ่งที่ได้ทำตามกลยุทธ์นี้ ก็คือ การติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดต่างๆ ของสถาบันฯ และ “งานช่าง” ก็คือ การปรับปรุงระบบปรับอากาศ

ส่วนประเด็นสุดท้ายในแผนทีกลยุทธ์ แต่เป็นสิ่งที่ไม่ค่อยจะประสบความสำเร็จมากนักก็คือ การหาทุน เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่า ห้องสมุดนั้นเป็นองค์กรไม่แสวงหากำไร รายได้ในส่วนที่ไม่ใช่จากแหล่งงบประมาณ มีไม่มาก สำหรับสถาบันวิทยบริการเองนั้น ยิ่งหาทุนได้ยากกว่าคณะ ซึ่งมีคณะศิษย์เก่าเป็นแหล่งทุนสำคัญ หรือสถาบันวิจัยที่มีโครงการที่ก่อให้เกิดรายได้ ความพยายามเท่าที่ทำได้ก็คือ การให้บริการทางวิชาการในโครงการต่างๆ รวมทั้ง การจัดเก็บค่าบริการจากงานที่ให้ สิ่งที่จะช่วยได้อีกประการคือ การใช้จ่ายอย่างระมัดระวัง และพยายามอดออม

อยากเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศหลายแห่ง ได้มีความพยายามในการที่จะเปลี่ยนองค์กรของตน โดยใช้โมเดลขององค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งมั่นที่จะสนับสนุนบุคลากรให้มีทักษะใหม่ๆ สร้างทีมงาน แนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้มาจากหลักการสำคัญ 5 ประการ ที่นำไปสู่การปฏิบัติของบุคคลและองค์กร คือ (Senge, 1994: 67)

1. ความรอบรู้ของตน (Personal Mastery) เป็นการเรียนรู้ที่ขยายขีดความสามารถของตนไปสู่ผลที่มุ่งหวัง และเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในองค์กรที่ทำให้สมาชิกทุกคนพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมาย และ

วัตถุประสงค์ที่ตนเลือก

2. แบบแผนความคิดจิตใจ (Mental Models) ซึ่งเป็นภาพหรือเรื่องที่อยู่ในความคิด จิตใจของคน และเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดกรอบความคิดการปฏิบัติ และการตัดสินใจ

3. วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) เป็นการสร้างความผูกพันร่วมกันในทีม โดยการวาดหวังสิ่งที่ต้องการให้เห็นในอนาคต รวมทั้ง หลักการและแนวปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ที่หวัง

4. การเรียนรู้ของทีม (Team Learning) จากการสนทนาแลกเปลี่ยน ร่วมกันคิด กลุ่มคนจะสามารถสร้างความรอบรู้และทักษะได้มากกว่าที่สามารถกระทำได้โดยบุคคลคนเดียว

5. การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) เป็นวิธีการคิดและการถ่ายทอดบรรยายความคิด โดยมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน จะเป็นการทำให้เกิดความเป็นระบบ หลักการที่จะช่วยให้บุคคลเห็นภาพว่าจะสามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับกระบวนการที่ใหญ่กว่าในองค์กรได้อย่างไร

หลักการที่กล่าวเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นองค์กรที่ขยายขีดความสามารถเพื่อสร้างผลงานที่ต้องการสำหรับอนาคต การสร้างองค์กรดังกล่าว เป็นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร ให้คนในองค์กรเกิดการใฝ่รู้ รั้รู้ เรียนรู้ ในการที่จะพัฒนาตนเอง ครอบครัว ชุมชน และชุมชนโลก (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2549: 14)

สำหรับสถาบันวิทยุบริการได้มีความพยายามในการมององค์กรในลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ และได้พยายามยึดหลักการที่จะได้เรียนรู้ร่วมกัน มีการสร้างทีมงาน และทางฝ่ายบริหารเองได้พยายามก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตามลักษณะที่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่จะต้องเอื้อในเรื่องการพิจารณาสภาพแวดล้อม การมุ่งเน้นลูกค้า หรือผู้รับบริการ การมีการสื่อสาร และร่วมมือระหว่างกลุ่ม การมีส่วนร่วมของบุคลากร การพัฒนาวิชาชีพและการแสวงหาทักษะใหม่ๆ รวมทั้ง การให้โอกาสในความก้าวหน้าทางอาชีพ (Castiglione, 2006: 291)

องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ โดยที่ผลของการเรียนรู้จะทำให้ได้ความรู้ และการจัดการความรู้ที่ได้รับก็จะทำให้ได้ความรู้ และการจัดการความรู้ที่ได้รับก็จะทำให้องค์กรดำเนินไปได้ด้วยดี และไม่เพียงจะหยุดอยู่แค่องค์กร แต่ยังสามารถขยายผลไปสู่สังคมโดยรวม

การจัดการความรู้ในส่วนของสถาบันวิทยุบริการเองนั้น ได้มุ่งเน้นความพยายามในการเก็บรวบรวมความรู้ที่มีในตัวคน หรือความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) และนำมาสู่การเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เช่น การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากบรรณารักษ์ชำนาญการและเชี่ยวชาญ การบรรยาย การอภิปราย และการเสวนาทางวิชาการในหัวข้อต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคน และพัฒนางาน เมื่อได้มีการบันทึกความรู้ต่างๆ ที่ได้รับแล้ว บุคลากรรวมทั้งผู้สนใจยังสามารถกลับมาเรียนรู้ได้อีกในภายหลัง

สิ่งที่เป็นผลผลิตของการจัดการความรู้ที่ดูเป็นเรื่องใหม่ก็คือ การจัดทำ “คลังปัญญาจุฬาฯ” ซึ่งเป็นงานระดับมหาวิทยาลัย คลังปัญญาจุฬาฯ เกิดจากความริเริ่มของบรรณารักษ์ในสถาบันวิทยุบริการ ด้วยการสนับสนุนของผู้บริหารสถาบันวิทยุบริการ และเป็นงานที่ “เข้าตา” ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ที่นำไปบรรจุไว้ในแผนพัฒนาการวิจัยของมหาวิทยาลัย และความพยายามที่จะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หากสถาบันวิทยุบริการไม่ได้รับความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัยในเรื่องการจัดการและนำส่งวิทยานิพนธ์เข้าสู่คลังปัญญา

และฝ่ายวิจัยในการจัดการและนำส่งงานวิจัย คลังปัญญาจุฬาฯ นี้ ถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบันวิทยบริการ ถึงแม้จะอยู่ในระหว่างการสะสมเพิ่มพูน แต่ก็พอมองเห็นได้ว่า จะเป็นคลังที่มีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย รวมทั้ง การเผยแพร่ความรู้อันเป็นสินทรัพย์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คลังปัญญาจุฬาฯ เป็นคลังสถาบัน (Institutional Repository-IR) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นมาหลายปีแล้ว คลังสถาบัน โดยเฉพาะที่อยู่ในมหาวิทยาลัย เป็นบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีสำหรับชุมชน เพื่อการจัดการและเผยแพร่วัสดุดิจิทัลที่สร้างขึ้นโดยชุมชนมหาวิทยาลัย รวมทั้ง การสงวนรักษา การจัดระบบ และการเข้าถึงวัสดุดิจิทัลเหล่านั้น (Lynch, 2003)

คลังปัญญาจุฬาฯ เริ่มต้นในปี พ.ศ. 2548 เมื่อบรรณารักษ์ชำนาญการ คือ นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์ ซึ่งได้รับทุนจาก UNESCO ให้ไปร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การจัดการสารสนเทศที่ประเทศอินเดีย เมื่อกลับมา ได้เสนอการจัดทำคลังปัญญา โดยใช้โปรแกรม DSpace และนิสิตปริญญาโทของภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นนิสิตในที่ปรึกษาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ วัฒนาวุฒิ รองผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ ได้พัฒนาโปรแกรม DSpace ฉบับภาษาไทย คลังปัญญาจุฬาฯ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยทรัพยากรดิจิทัลหลักในคลัง คือ วิทยานิพนธ์ รองลงมาคือ งานวิจัย คลังปัญญาจุฬาฯ ยังมีทรัพยากรต้นแหล่งที่เป็นมัลติมีเดียอีกด้วย ทรัพยากรดิจิทัลที่เพิ่มเติมเข้าในคลังล่าสุด คือ คู่มือแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice Manuals) อันเป็นผลมาจากการมีชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice-Cop) ในขณะนี้ มีจำนวนทรัพยากรกว่า 6,000 รายการที่อยู่ในคลังปัญญา แม้จำนวนจะยังไม่มากนัก แต่ก็แสดงให้เห็นถึงความพยายาม ในแผนการดำเนินงาน มุ่งหวังให้เกิดการส่งผลงานตรงจากผู้วิจัย หรือเจ้าของผลงาน ถ้าทำเช่นนี้ได้ จำนวนผลงานจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ความท้าทายในเรื่องคลังปัญญาจุฬาฯ นี้ ก็คงอยู่ที่การพยายามผลักดัน เรื่อง การส่งผลงานตรงเข้าคลัง ด้วยความร่วมมือจากหน่วยงานสำคัญ คือ บัณฑิตวิทยาลัย (ซึ่งทราบมาเป็นเลาๆ แล้วว่า จะไม่บังคับนิสิตที่จะสำเร็จการศึกษาให้ต้องส่งผลงานตรง แต่เป็นการเชิญชวน หรือ เป็นแบบสมัครใจ)

ฐานข้อมูลที่จัดทำ เป็นสิ่งใหม่ของชาวจุฬาฯ คือ ฐานข้อมูลประชาคมวิชาการ ซึ่งแปลมาจาก Community of Practice (CoP) Database คำว่า CoP นั้น นักวิชาการหลายคนใช้ว่า ชุมชนนักปฏิบัติ ผู้ที่ริเริ่มแนวคิดและตั้งชื่อฐานข้อมูลนี้ คือ นางสาวยุพิน จันทรเจริญสิน ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งหัวหน้าห้องสมุด สถาบันภาษา และหัวหน้าศูนย์สารสนเทศนานาชาติ สถาบันวิทยบริการ ซึ่งได้เสนอให้เป็นโครงการหนึ่งในความร่วมมือของเครือข่ายห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมี นางศุภลักษณ์ จันทรารักษ์ศรี หัวหน้าฝ่ายระบบสารสนเทศ สถาบันวิทยบริการ เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ มีบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะต่างๆ ได้ร่วมแรงร่วมใจในการรวบรวม จัดระบบ และนำเข้าข้อมูล

ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำฐานข้อมูลนี้ก็คือ เป็นความพยายามที่ช้าช้อนหรือไม่ ต้องพยายามอธิบาย (เมื่อมีผู้ถาม) ให้เข้าใจว่า มิใช่แค่ฐานข้อมูล Who's who ฐานข้อมูลนักวิจัย หรือ ฐานข้อมูลบุคลากร เท่านั้น แต่ได้มีกระบวนการระบุนิยามเชี่ยวชาญ (Expertise) ผลงานทางวิชาการ และพยายามให้เกิดความเชื่อมโยงกับ CUIR ทำให้ผู้ที่ต้องการเข้าถึงคลังสมองของจุฬาฯ สามารถกระทำได้นับวัน งานนี้ไม่ใช่งานที่สร้างขึ้นแบบเล่นๆ แต่ทำด้วยความตั้งใจมั่นว่าจะทำให้ปัญญาของจุฬาฯ เป็นที่รู้จักช่วยเพิ่มบทบาทของจุฬาฯ และสนองยุทธศาสตร์ทั้งยุทธศาสตร์ก้าวหน้า และยอมรับของมหาวิทยาลัย

CUIR และ CoP Database จัดเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญของจุฬาฯ สามารถเข้าถึงได้จากเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการที่ URL: <http://www.car.chula.ac.th>

วิถีแห่งการจัดการคุณภาพ

แนวคิดเรื่องการจัดการคุณภาพในห้องสมุดมีได้เป็นเรื่องใหม่ และจุดเน้นในการดำเนินงานของห้องสมุด คือ คุณภาพของการดำเนินงานและบริการ การวัดคุณภาพของห้องสมุดแบบเดิมมักจะเป็นเกณฑ์วัดเชิงปริมาณ และสิ่งที่ห้องสมุดมี เช่น ขนาดของคอลเลกชัน จำนวนทรัพยากรแต่ละประเภท เป็นต้น แต่ในขณะนี้ การวัดคุณภาพจะมุ่งเน้นในเรื่องมุมมองของผู้ใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้

เครื่องมือสำคัญในการวัดคุณภาพ โดยเฉพาะในเรื่องบริการ ที่เป็นที่ยูจกกันดี คือ SERVQUAL เป็นโมเดลการวัดความพึงพอใจแบบ Gaps Model of Service Quality ซึ่งเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการ และช่องว่างระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ และการให้บริการตามที่เป็นจริง SERVQUAL เป็นโมเดลที่พัฒนาโดย Parasuraman, Berry และ Zeitham ใช้ข้อความ 22 ข้อความ เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำส่งบริการ โดยขอให้ผู้ใช้ หรือ ผู้ตอบคำถามประเมินว่า ปัจจัยแต่ละปัจจัยนั้น มีความสำคัญอย่างไร ความเป็นเลิศของบริการเกี่ยวข้องกับมิติที่ลูกค้า/ผู้ใช้ให้ความสำคัญ 5 มิติ ได้แก่ (Cook and Thomson, 2000: 249)

1. สิ่งที่เป็นจริง/จับต้องได้ (Tangibles): สิ่งอำนวยความสะดวกเชิงกายภาพต่างๆ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability): ความสามารถในการให้บริการตามที่ตกลงไว้ได้อย่างเชื่อถือได้ และถูกต้อง
3. การตอบสนอง (Responsiveness): ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า/ผู้ใช้ และให้บริการอย่างทันท่วงที
4. การรับประกัน (Assurance): ความรู้และความเอื้อเฟื้อของพนักงาน/บุคลากร และความสามารถในการสร้างความเชื่อถือและเชื่อมั่น
5. ความเอาใจใส่ (Empathy): ความห่วงใยและการให้ความสนใจแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ในระยะต่อมา ได้มีการศึกษาและปรับ SERVQUAL ให้เข้ากับบริบทของห้องสมุด โดยในปี พ.ศ. 2542 The Association of Research Libraries (ARL) จัดทำเครื่องมือในการวัดคุณภาพของห้องสมุดชื่อ LibQUAL+ โดยมีเป้าหมายเพื่อ (LibQUAL+(TM), 2008)

- สนับสนุนวัฒนธรรมของความเป็นเลิศในการให้บริการห้องสมุด
- ช่วยให้ห้องสมุดเข้าใจมุมมองของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพของห้องสมุด
- รวบรวมและตีความข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้อย่างเป็นระบบ
- ให้ข้อมูลการประเมินเปรียบเทียบจากห้องสมุด/สถาบันอื่นๆ
- ระบุการปฏิบัติที่เยี่ยมยอดในเรื่องบริการห้องสมุด
- เพิ่มพูนทักษะในการวิเคราะห์ของบุคลากรในการตีความ และปฏิบัติการตามข้อมูลที่ได้

การสำรวจ ใช้วิธีการสำรวจบนเว็บ และมีรากฐานจากการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) โดยผู้ตอบจะประเมินค่า โดยใช้มาตราวัด 9 ระดับ (จากต่ำสุด คือ 1 สูงสุดคือ 9) โดยระบุในเรื่อง ระดับการให้บริการต่ำสุดที่จะรับได้ ระดับที่พึงปรารถนา และระดับที่ได้รับบริการ

การประเมินประกอบด้วยมิติต่างๆ เมื่อเริ่มต้นในปี พ.ศ. 2543 ประกอบด้วย 5 มิติคือ ผลกระทบของบริการ ความน่าเชื่อถือ ห้องสมุดในฐานะสถานที่ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และการเข้าถึง มีรายการประเมินทั้งสิ้น 41 รายการ ขณะนี้การประเมินมีมิติ 3 มิติ คือ

1. ผลกระทบของบริการ คำถามจะวัดเรื่อง การตอบสนอง การรับประกัน การเอาใจใส่ และความน่าเชื่อถือ มิตินี้ เกี่ยวข้องกับปัจจัยมนุษย์ในงานบริการ

2. ห้องสมุดในฐานะสถานที่ ครอบคลุมสภาพทางกายภาพของห้องสมุด

3. การควบคุมสารสนเทศ คำถามจะวัดในเรื่อง เนื้อหา ความสะดวกในการเข้าถึง ความทันสมัย วัสดุอุปกรณ์ และความสามารถในการพึ่งพาตนเองของผู้ใช้ ในการแสวงหาสารสนเทศในห้องสมุด

เครื่องมือนี้ มีการใช้อย่างแพร่หลายไม่เฉพาะห้องสมุดในสหรัฐอเมริกาเท่านั้น ในการใช้ LibQUAL+ (TM) นี้ มีค่าใช้จ่ายอยู่พอสมควร ทั้งค่าลงทะเบียนใช้เครื่องมือ ซึ่งในปี พ.ศ. 2552 จะมีราคา 3,200 เหรียญสหรัฐ และยังมีค่าใช้จ่ายในการวิเคราะห์ผล การจัดทำแฟ้มข้อมูล ค่าที่ปรึกษาอีกด้วย

จากเครื่องมือที่ยกตัวอย่างมานี้ ห้องสมุดก็ได้มีการปรับใช้ให้เข้าถึงสถานการณ์ของตน และมีงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่มีการสร้างเครื่องมือ เพื่อประเมินประสิทธิภาพบริการของห้องสมุดจำนวนหนึ่งด้วย

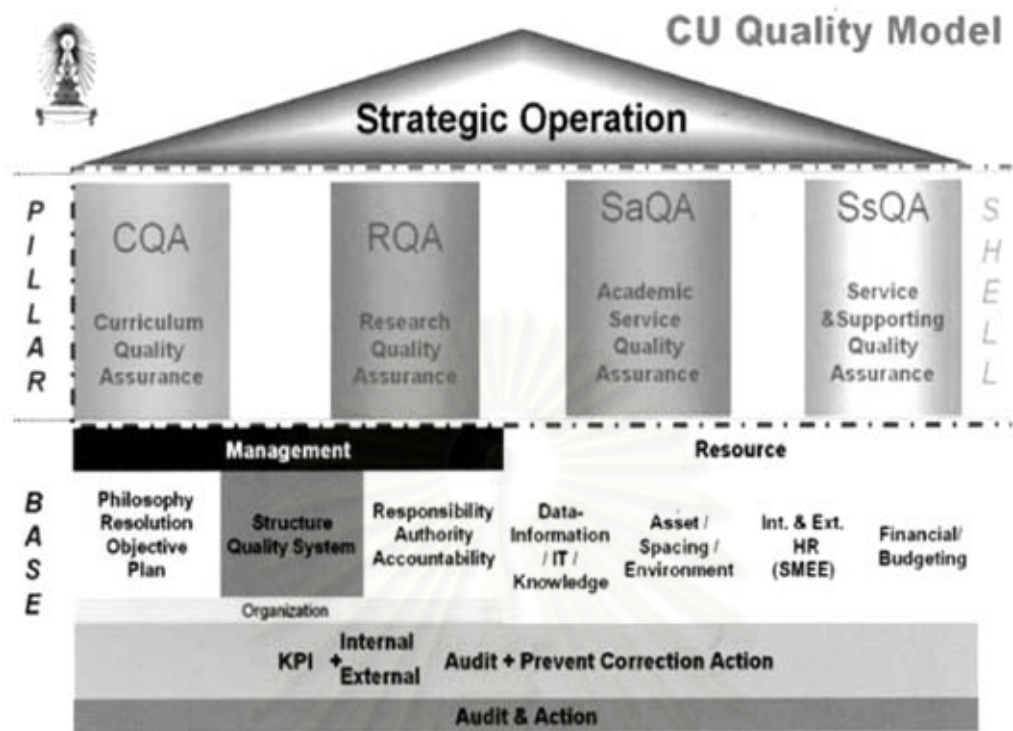
สำหรับสถาบันวิทยบริการ มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ แต่เครื่องมือมีความแตกต่างกันไปบ้างในแต่ละรอบ รวมทั้งการวิเคราะห์ผลด้วย สิ่งที่น่าจะทำได้คือ พยายามพัฒนาเครื่องมือที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ตามวัตถุประสงค์ มีความเป็นมาตรฐาน และใช้ประโยชน์ในการประกันคุณภาพได้

การประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ ในฐานะส่วนงานของมหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง และได้มีการพัฒนามาตรฐานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หรือที่เรียกว่า Chulalongkorn University Quality Assurance : CU-QA 84 เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานการประกันคุณภาพให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และใช้เป็นหลักในการพัฒนาระบบคุณภาพให้เหมาะสมแก่ภารกิจของหน่วยงาน โดยแบ่งมาตรฐานเป็น 4 ลักษณะตามกิจกรรมหลักของหน่วยงาน คือ

1. หน่วยงานด้านการเรียนการสอน (CU-QA 84.1)
2. หน่วยงานด้านวิจัย (CU-QA 84.2)
3. หน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุน (CU-QA 84.3)
4. หน่วยงานด้านบริการวิชาการ (CU-QA 84.4)

สำหรับสถาบันวิทยบริการ ได้ใช้มาตรฐาน CU-QA 84.3 เนื่องจากเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการที่สำคัญหน่วยงานหนึ่ง และสถาบันวิทยบริการมีแนวคิดที่ระบบที่เลือกใช้จะต้องเป็นระบบที่มีกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพที่มีการวางแผน มีการดำเนินการควบคุมตรวจสอบ ประเมินและปรับปรุงตามข้อกำหนดของคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และมาตรฐานนี้เป็นมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นจากจุดเด่นของระบบคุณภาพที่ได้มาตรฐานสากล เช่น ISO 9000 และ Malcolm Baldrige รวมทั้งองค์ประกอบทั้ง 9 ข้อ ของทบทวนมหาวิทยาลัย (วงศ์สว่าง เซาว์ชุตติ, 2546: 106)

ระบบการประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการมาในช่วงระยะเวลาหนึ่งด้วยมาตรฐาน CU-QA 84 และได้มีการพัฒนาแนวคิดโมเดลการประกันคุณภาพจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU Quality Model) ตามโมเดลบ้าน ประกอบด้วย ฐานของบ้าน ตัวบ้านที่มี 4 เสาหลัก และหลังคาบ้าน เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่ทุกหน่วยงานต้องมี ดังรูป (รายงานผลการดำเนินงาน..., 2550)



กระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานหรือฐานของบ้าน ประกอบด้วย 6 ฐานใน 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มการบริหารองค์กร

ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน

กลุ่มการบริหารทรัพยากร

ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูลสารสนเทศ และความรู้

ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์ (พื้นที่อาคาร) และกายภาพ (สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย)

ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล

ฐานที่ 5 การบริหารงบประมาณ และการเงิน

กลุ่มการวัด ตรวจสอบ ติดตาม ป้องกัน และรับมือ

ฐานที่ 6 การตรวจสอบติดตาม การป้องกันและการรับมือ

กระบวนการหลักของหน่วยงาน หรือ เสาบ้าน ประกอบด้วยเสา 4 เสา คือ

1. ด้านการเรียนการสอน หรือ Curriculum Quality Assurance-CQA
2. ด้านการวิจัย หรือ Research Quality Assurance-RQA
3. ด้านบริการวิชาการ หรือ Academic Service Quality Assurance-ASQA
4. ด้านบริการและสนับสนุน หรือ Service & Supporting Quality Assurance-SSQA

นอกจากนั้น ยังได้มีการพัฒนาตัวชี้วัดด้านคุณภาพ (Key Quality Indicator-KQI) และตัวชี้วัดด้านความเสี่ยง (Key Risk Indicator-KRI) โดยในพันธกิจด้านการบริหารสนับสนุนมี KQI จำนวน 15 ตัว และ KRI จำนวน 8 ตัว อย่างไรก็ตามยังคงมีการพิจารณาการกำหนดตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพต่อไป

ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI) เช่น

- จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจในบริการ
- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
- จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ๆ
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ
- ร้อยละการให้บริการออนไลน์/การบริการทั้งหมด

ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) เช่น

- ร้อยละจำนวนครั้ง ข้อผิดพลาดในการให้บริการ/จำนวนการให้บริการทั้งหมด
- จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน
- จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้

ในส่วนของฐานของบ้านที่มีทั้งหมด 6 ฐานนั้น ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดทั้ง KQI และ KRI ในแต่ละฐาน เช่นกัน ตัวอย่างเช่น ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล จะมี KQI 3 ตัว และ KRI 3 ตัว คือ

- KQI 4.1 ร้อยละงบประมาณพัฒนาบุคลากร/งบประมาณทั้งหมด
- KQI 4.2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหาร (ทรัพยากรบุคคล)
- KQI 4.3 ร้อยละบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้/ทักษะ
- KRI 4.1 อัตราการลาออกของบุคลากร
- KRI 4.2 อัตราการขาดงานของบุคลากร
- KRI 4.3 จำนวนการร้องทุกข์-ร้องเรียนจากบุคลากร/ปี

จากแผนที่กลยุทธ์ที่วางไว้ในแต่ละปี สถาบันวิทยบริการได้มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ใน 3 ระดับด้วยกัน คือ ตัวชี้วัดระดับองค์กร ระดับศูนย์/ฝ่าย และระดับบุคคล ตัวชี้วัดระดับองค์กร มีอาทิ

ในกลยุทธ์เรื่องการแสวงหาทรัพยากรให้เพียงพอพร้อมสมบูรณ์

ตัวอย่างเป้าหมาย และตัวชี้วัด :

1. การพัฒนาฐานข้อมูลประชาคมวิชาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
KPI คือ จำนวนนักวิจัยที่เพิ่มขึ้นในระบบ
2. การพัฒนาคลังปัญญาจุฬาฯ
KPI คือ จำนวนวิทยานิพนธ์ และงานวิจัยในคลังปัญญาที่เพิ่มขึ้น

สำหรับกลยุทธ์ เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ

ตัวอย่างเป้าหมาย และตัวชี้วัด :

1. บริการนำส่งเอกสาร
KPI คือ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่นำส่ง
2. บริการอ้างอิงเสมือน
KPI เช่น จำนวนรายการช่วยค้นคว้าออนไลน์

นอกเหนือจากตัวชี้วัดที่พัฒนาจากแผนที่กลยุทธ์ของสถาบันฯ เองแล้ว สถาบันฯ ยังใช้ KQI และ KRI ของหน่วยงานด้านบริการและสนับสนุน (SsQA) มาประกอบ และเก็บรวบรวมข้อมูล นอกจากนั้นยังเก็บข้อมูลตัวชี้วัดตามฐานของบ้านทั้ง 6 ฐาน อีกด้วย

สำหรับศูนย์/ฝ่าย ก็ได้มีการกำหนด KPI เฉพาะที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของศูนย์/ฝ่ายมีการตั้งเป้าหมาย และเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานด้วย ในขณะที่บุคลากรก็จะมี KPI ส่วนบุคคลเช่นกัน เพื่อใช้วัดผลการปฏิบัติงานในแต่ละปี

การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ ได้มีมาอย่างต่อเนื่องจากรากฐานระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นให้ทุกหน่วยงานเพิ่มคุณค่าการใช้ระบบประกันคุณภาพที่มีหลักการสำคัญประการหนึ่งคือ การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สร้างกลไกผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการพัฒนาคุณภาพสู่คุณภาพที่เหนือขึ้นไป อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของระบบประกันคุณภาพคงไม่ใช่อยู่ที่การสนับสนุนหรือผลักดันจากผู้บริหารเพียงอย่างเดียว หากต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากร และความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพร่วมกันทั่วทั้งองค์กร

ทรัพยากรมนุษย์สุดมีค่า

“คน” เป็นรากฐานขององค์กร การดูแลจัดการเรื่องทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องสำคัญ ความท้าทายสำคัญของการบริหารงานสถาบันวิทยบริการ ก็อยู่ในเรื่องคนนี้ หากนำเอากระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์มาพิจารณา โดยเริ่มต้นตั้งแต่ การสรรหาบุคลากร ก็จะพบความท้าทายว่า จะหาบุคลากรทั้งระดับวิชาชีพ และระดับปฏิบัติการที่ดี มีความรู้ความสามารถมาจากที่ใด คุณสมบัติที่ต้องการ ความรู้ ทักษะที่จำเป็นคืออะไร หลายครั้งที่ประสบปัญหา ไม่สามารถแสวงหาบุคคลที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงานได้ บางตำแหน่งต้องขยายเวลาเปิดรับสมัคร บางตำแหน่งต้องเปิดรับสมัครใหม่ ถ้ามองว่า เรื่องเงิน และผลประโยชน์ที่ได้รับ เป็นส่วนสำคัญในการจูงใจให้มีผู้สมัครงานหรือไม่ คำตอบก็คือ ใช่ แต่อาจจะไม่ใช่ทั้งหมด จากการสัมภาษณ์งานพบว่า ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความมีชื่อเสียงขององค์กร คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้สมัคร จึงเกิดคำถามที่ว่า เป็นเพราะบุญเก่าของมหาวิทยาลัยหรือ บุญเก่าจะหมดหรือไม่ หากไม่ทำอะไรที่เป็นการเติมบุญ

การเปลี่ยนแปลงสภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอัตราค่าจ้าง เงินตอบแทน รวมทั้งผลประโยชน์ ถึงแม้จะมีการเตรียมความพร้อม และมีระบบรองรับก็ตามระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ยังต้องทยอยออกมาจนกว่าจะสามารถครอบคลุมงานเกี่ยวข้องได้ทั้งหมด ประเด็นสำคัญของการบริหารสถาบันวิทยบริการ ประการหนึ่งก็คือ เป็นส่วนงานที่บุคลากรทั้งหมดเป็น สายสนับสนุนวิชาการ การที่ต้องหาคำตอบ (ซึ่งบางครั้งหาไม่ได้) ในเรื่องความไม่เท่าเทียมกันของอัตราเงินเดือนแรกเข้าของบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน ทั้งที่บางมหาวิทยาลัยให้เท่าเทียมกัน แถมยังมีคำถามว่าทำไมอัตราแรกเข้า เช่น ตำแหน่งบรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิเหมือนกันระหว่างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กับมหาวิทยาลัยบางแห่ง ไม่เท่ากัน ซึ่งแน่นอนว่า จะเกิดขึ้นในกรณีที่มีมหาวิทยาลัยอื่นได้มากกว่า

การวางแผนกำลังคน เป็นเรื่องสำคัญ ภายหลังจากการวางแผนกลยุทธ์และปรับแผนบางประการแล้ว ก็ได้เริ่มจับเรื่องอัตราค่าจ้างเนื่องจากพบว่า สถาบันวิทยบริการก็เช่นเดียวกับหลายๆ ส่วนงานในมหาวิทยาลัยที่ประสบปัญหาการเกษียณอายุการทำงานของบุคลากรโดยเฉพาะผู้บริหารระดับกลาง คือ หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย ความจำเป็นเร่งด่วนคือ พยายามไม่ให้เกิดช่องว่างทางการบริหาร ต้องมีการวางแผนผู้ที่จะก้าวขึ้นมารับตำแหน่งแทน จึงได้จัดการสัมมนาผู้บริหารของสถาบันฯ ทำงานกันอย่างเข้มแข็ง จริงจัง เพื่อวางแผนผู้ที่จะก้าวมาเป็นผู้บริหาร และให้เริ่มการถ่ายทอดสอนงาน เสริมประสบการณ์เท่าที่จะทำได้ เพื่อป้องกันอาการ “โตไม่ทัน” และพยายามเสริมสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น และพยายามสร้างวัฒนธรรมคิดด้วยกัน ทำด้วยกัน โดยช่วยกัน

วางแผน และมอบหมายภาระความรับผิดชอบ ภายใต้กรอบของทรัพยากร และเวลา หากถามว่า ผู้บริหารรุ่นต่อไปจะเป็นอย่างไร คิดว่าคงจะต้องอยู่ที่การช่วยกันเตรียมการ สนับสนุน และสร้างคนรุ่นใหม่ให้มารับไม้จากผู้มีประสบการณ์สูงให้ได้

เมื่อได้ทรัพยากรมนุษย์มาแล้ว ความท้าทายอีกประการก็คือ ทำอย่างไรจึงจะธำรงรักษาไว้ได้ การสร้างแรงจูงใจก็เป็นเรื่องสำคัญ แรงจูงใจอาจเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายปัจจัย นอกเหนือจากค่าตอบแทนแล้ว ก็ยังมีการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าทางอาชีพ ในสมัยที่ยังเป็นส่วนราชการอยู่นั้น จะมีการกระตุ้นให้ขอตำแหน่งชำนาญการ (เชี่ยวชาญสำหรับบางราย) อยู่เสมอ พยายามกระตุ้นให้มีการทำวิจัย ผลิตผลงานทางวิชาการอื่นๆ ผู้ที่มีศักยภาพก็จะโดนกระตุ้นมากหน่อย บางคนอาจเกิดความรำคาญ กระตุ้นผู้เขียนกลับบ้าง ก็ไม่ต่างกัน การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารนั้น อาจจะต้องทำให้เป็นรูปธรรมมากกว่านี้ แต่ก็ได้เคยลองในเรื่องการให้เวลาในการผลิตผลงาน ปัญหาก็คือ สายสนับสนุนนี้ไม่มีการลาปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ จึงต้องอาศัยการยืดหยุ่นในเรื่องเวลา เป็นที่น่าเสียดายที่ไม่มีผู้ใดรับข้อเสนอ

สถาบันวิทยบริการ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะการฝึกอบรม ในแต่ละปี มีการจัดการงบประมาณให้กับการพัฒนาบุคลากร ประมาณร้อยละ 2 ของงบดำเนินการ การฝึกอบรมมีทั้งจัดเองภายในสถาบันฯ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จัดในหน่วยงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก ในปีนี้ได้เริ่มมีการส่งนักวิชาชีพ 2 คน ไปฝึกงาน ณ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Nanyang Technology University (NTU) ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งอยู่ในเครือข่าย ASEAN University Network Interlibrary Online เป็นเวลา 1 เดือน ด้วยทุนสถาบันฯ และมีความพยายามที่จะขอทุนระยะสั้นจากทางมหาวิทยาลัยอีกเช่นกัน ในปีต่อไป

การจัดการเรื่องทรัพยากรมนุษย์นั้น ภาวะผู้นำเป็นเรื่องสำคัญ มิงงานเขียนที่น่าสนใจ โดย Bennis (1989: 44) ที่ระบุความแตกต่างระหว่างผู้นำ (Leaders) กับ ผู้จัดการ (Managers) ดังนี้

- ผู้จัดการบริหารจัดการ ผู้นำริเริ่ม
- ผู้จัดการเป็นสำเนา ผู้นำเป็นต้นฉบับ
- ผู้จัดการเน้นระบบและโครงสร้าง ผู้นำเน้นคน
- ผู้จัดการพึ่งพาการควบคุม ผู้นำสร้างความเชื่อมั่น
- ผู้จัดการยอมรับความจริง ผู้นำตรวจตราความจริง
- ผู้จัดการมองใกล้ ผู้นำมองการณ์ไกล
- ผู้จัดการจะถามว่าอย่างไรและเมื่อไร ผู้นำจะถามว่าอะไรและทำไม
- ผู้จัดการมีความสนใจเฉพาะเรื่องสำคัญ ผู้นำมีความสนใจกว้างไกล
- ผู้จัดการเลียนแบบ ผู้นำริเริ่ม
- ผู้จัดการยอมรับสภาพที่เป็นอยู่ ผู้นำจะทำหายสภาพนั้น
- ผู้จัดการเป็นเสมือนทหารที่ดี ผู้นำเป็นตัวของตัวเอง
- ผู้จัดการทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง ผู้นำทำสิ่งที่ถูกต้อง

ห้องสมุดนั้น น่าจะมีความต้องการทั้งผู้จัดการ และผู้นำ เพราะสามารถทำให้เกิดความสำเร็จในองค์กรได้ แต่สิ่งที่มีมักจะพบในห้องสมุดเช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆ ก็คือ ห้องสมุดมีการจัดการมาก แต่มีการนำน้อย ดังนั้น วงการวิชาชีพสารสนเทศในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญเรื่องภาวะผู้นำอย่างมาก และมีการอบรมผู้นำ/สถาบันอบรมผู้นำสำหรับผู้นำห้องสมุด เช่น ACRL/Harvard Leadership Institute ในสหรัฐอเมริกา

ในเอเชียเป็นของ University of Hong Kong Libraries ซึ่งกิจกรรมในปี พ.ศ. 2550 ครอบคลุมหัวข้อภาวะผู้นำแบบมีประสิทธิผล การจัดการความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ทรัพย์สินทางปัญญาในโลกดิจิทัลอนาคตของเทคโนโลยีห้องสมุด การทำงานเป็นกลุ่มและเป็นทีม การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสม การบริหารเวลา การบริหารโครงการ และการเทียบวัดสมรรถนะทางเทคโนโลยี (HKUL Leadership Institute, 2008)

จากการเล็งเห็นความสำคัญในประเด็นภาวะผู้นำ สถาบันวิทยุธรรมได้ระบุกลยุทธ์นี้ไว้ในแผนที่กลยุทธ์ พ.ศ. 2552 และจะได้มีการดำเนินโครงการตามกลยุทธ์นี้ต่อไป

ในท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง

ความเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และงานของผู้บริหารย่อมต้องมีความเกี่ยวข้องกับการจัดการความเปลี่ยนแปลง ยิ่งถ้ามีความเปลี่ยนแปลงมากเท่าใด ก็ยิ่งจะต้องการความเป็นผู้นำมากขึ้นเท่านั้น (Kotter, 1999: 10-11) ความเปลี่ยนแปลงในองค์กรคือ สภาพการณ์ที่การปฏิบัติหรือกลไกการปฏิบัติงานทำให้คนในองค์กรต้องเรียนรู้ทักษะใหม่ หรือมีพฤติกรรมใหม่ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงในองค์กร เช่น ห้องสมุดนี้ มักเกิดจากสภาพแวดล้อม ปัจจัยสำคัญก็คือ พัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในเชิงบวกนั้น ได้ทำให้เกิดการเข้าถึงแบบไร้รอยต่อ (Seamless Access) ที่ผู้ใช้สารสนเทศสามารถเข้าถึงสารสนเทศจากมุมต่างๆ ของโลกโดยผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดความร่วมมือทางด้านการให้บริการสารสนเทศอย่างกว้างขวาง ผลกระทบจากเทคโนโลยีนี้กล่าวได้ว่า เป็นส่วนสำคัญที่สร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดในวงวิชาชีพ

Stueart (2007: 43) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความเปลี่ยนแปลงในบริบทโลกที่มีผลกระทบต่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในสังคมฐานความรู้ ดังนี้

- การเกิดขึ้นของสภาวะโลกาภิวัตน์ ทำให้หน่วยงานบริการสารสนเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเศรษฐกิจสารสนเทศ สามารถให้บริการได้อย่างกว้างขวางมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงภายในหน่วยงาน แบบออนไลน์ แบบภาคี หรือ แบบเสมือน
- พัฒนาการของความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่ช่วยให้ผู้แสวงหาสารสนเทศหมดความสนใจกับสภาพที่เป็นอยู่ และแสดงความต้องการทางเลือกใหม่ๆ
- การสร้างเศรษฐกิจฐานความรู้ ที่มีความพยายามในการที่จะได้มาซึ่งแนวคิดและสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกที่ความรู้เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการพัฒนา

จากความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ห้องสมุดจะสามารถเตรียมตัวและดำเนินการอย่างไร มีคู่มือที่น่าสนใจในเรื่องการจัดการความเปลี่ยนแปลงสำหรับบรรณารักษ์ (Curzon, 2006) ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การสร้างกรอบความคิด การเตรียมองค์กร การสร้างกลุ่มวางแผน การวางแผนเรื่องความเปลี่ยนแปลง การพิจารณาว่าต้องเปลี่ยนแปลงอะไร การจัดการบุคลากรแต่ละคนระหว่างกระบวนการเปลี่ยนแปลง การควบคุมการต่อต้านความเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติการเปลี่ยนแปลง การประเมินการเปลี่ยนแปลง และประเด็นของความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง

การจัดการความเปลี่ยนแปลงในห้องสมุด เป็นภาระหน้าที่สำคัญทางการบริหาร ไม่ว่าจะต้องนำการเปลี่ยนแปลง สร้างทีมงาน และสร้างความเข้าใจกับบุคลากร ยิ่งหากผู้บริหารมุ่งเน้นการก้าวทันกับความ

เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และการมุ่งมั่นที่จะเป็นศูนย์กลางความรู้ในชุมชนของตน ดังเช่นพันธกิจของสถาบันวิทยบริการ

คำถามเรื่องห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก

เมื่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับโลก ห้องสมุดมหาวิทยาลัยก็คั่งค้างอยู่ไม่ได้ เพราะมหาวิทยาลัยชั้นนำต้องมีห้องสมุดชั้นนำ คำถามก็คือ อย่างไรจึงจะเป็นห้องสมุดชั้นนำระดับโลก จากการสำรวจบนเว็บในเรื่อง คุณลักษณะของการให้บริการแบบชั้นนำระดับโลกของ Cambridge University Library (“Cambridge University Library Strategic Plan 2006/7-2010/11.”, 2008) Imperial College Library (“A World Class Library Service for the 21st Century...”, 2008) และงานของ St.Clair, Harrison, and Pellizzi (2006) เรื่อง Towards World-Class Knowledge Services พอสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านการบริหาร
 - 1.1 มุ่งเน้นพันธกิจที่สนองตอบพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัดมีการดำเนินงานที่สนองตอบความต้องการของชุมชนวิชาการทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ
 - 1.2 มีการจัดการทรัพยากร (Resources) อย่างคุ้มค่า
 - 1.3 มีบุคลากรที่มีแรงจูงใจสูง มีความรู้ และทักษะ
 - 1.4 มีการหาทุนสนับสนุนการดำเนินงาน
 - 1.5 มีความร่วมมือทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และนานาชาติ
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2.1 มีทรัพยากรสารสนเทศที่มากมายและหลากหลาย (มีการใช้คำว่าทรัพยากรสารสนเทศ/คอลเลกชันชั้นนำระดับโลก)
 - 2.2 มีการสงวนรักษาและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อคนรุ่นต่อไปในอนาคต
 - 2.3 มีการจัดทำคลังปัญญาสถาบัน
3. ด้านบริการ
 - 3.1 มีการให้บริการแบบไร้พรมแดน (Borderless) หรือไร้รอยต่อ คือ สารสนเทศอยู่ที่ใดก็สามารถค้นพบ และใช้ได้ทันที ทั้งที่อยู่ในห้องสมุดหรืออยู่ห่างไกล
 - 3.2 มีการให้บริการแบบลูกผสม (Hybrid Service) ที่ให้บริการทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 - 3.3 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในการให้บริการ
 - 3.4 มุ่งเน้นการให้บริการตามพันธกิจ เช่น หากเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ก็ให้บริการที่สนับสนุนการวิจัย เป็นต้น
4. ด้านกายภาพ
 - จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพที่เหมาะสมต่อการค้นคว้า และการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย จัดให้มีฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์สำหรับผู้ใช้และบุคลากร

หากพิจารณาแล้วดูเหมือนว่า สถาบันวิทยบริการ ก็พอจะเป็นห้องสมุดชั้นนำได้ ปัญหาที่ยังคงมีอยู่ตรงที่จุดเทียบเคียง กล่าวคือ สถาบันฯ มีคอลเลกชัน แต่มากมายหลากหลาย เช่นเดียวกับห้องสมุดชั้นนำอื่นๆ หรือไม่ มีโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพที่ดีที่เหมาะสมแล้วหรือยัง มีบุคลากรที่มีแรงจูงใจสูง มีความรู้ความ

สามารถและทักษะที่ทัดเทียมกับบุคลากรในท้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำอื่นๆ หรือไม่

สิ่งสำคัญยิ่งก็คือ การผสานพันธกิจของสถาบันวิทยุบริการให้เข้ากับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ผู้เขียนและทีมงานของสถาบันวิทยุบริการมีความมุ่งมั่นเสมอมาในการที่พิจารณาพันธกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย พยายามตอบสนองและถ่ายทอดออกมาสู่การดำเนินงาน แต่จะสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นกับมุมมองของผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ในเรื่องความสำคัญของสถาบันวิทยุบริการที่มีต่อชุมชนมหาวิทยาลัย รวมทั้ง ความเต็มใจที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบันฯ เมื่อทางมหาวิทยาลัยได้วางยุทธศาสตร์ “ก้าวหน้า” ในการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับโลก โดยการผลิตบัณฑิต ผลงานวิจัย และผลงานวิชาการที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ สถาบันวิทยุบริการ ซึ่งแม้ในขณะนี้จะมีได้รับการมองว่าเป็นส่วนงานทางวิชาการ แต่ก็พร้อมที่จะก้าวต่อไป เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์นี้ เช่นเดียวกัน

ความส่งท้าย

การบริหารองค์กรเช่นท้องสมุด มีความเป็นเอกลักษณ์ ถึงแม้ว่า จะสามารถใช้หลักการบริหารแบบเดียวกับองค์กรอื่นๆ ก็ตาม สิ่งที่อยู่เบื้องหลังการบริหารก็คือ “ศาสตร์” และ “วิชาชีพ” ที่ทฤษฎีและหลักการต่างๆ ต้องมีการประยุกต์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงาน บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มีความเป็นพลวัต และได้รับผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ผู้ที่อยู่ในวิชาชีพต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา และติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ พัฒนาตนและพัฒนางานให้ทันต่อยุคสมัย ตัวองค์กรเองก็ต้องมีการปรับเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ต้องมีความคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์ ในการที่จะนำส่งผลผลิตหรือบริการให้ตรงกับความต้องการนั้นๆ ที่สำคัญ คือ ไม่สามารถหยุดนิ่งได้ ดังพระราชดำรัสในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวที่ว่า :

“เราจำต้องก้าวไปข้างหน้าเสมอ
เราต้องไม่ถอยหลังเป็นอันขาด
แม้แต่หยุดอยู่กับที่ก็ได้
เพราะการหยุดก็เสมอด้วยการถอยหลัง”

สถาบันวิทยุบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

“พระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่มที่ 95 ตอนที่ 58 (30 พฤษภาคม 2521): 258-260.

“รายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (1 ตุลาคม 2548-30 กันยายน 2549).” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.cu-qa.chula.ac.th/strategic/reportQA49.pdf>. 2550. สืบค้น 1 ตุลาคม 2550.

วงศ์สว่าง เซาว์ชุตติ. “สถาบันวิทยบริการกับการประกันคุณภาพ.” ใน **สถาบันวิทยบริการ 2546 : บริหารเพื่อความเป็นเลิศ**, 105-118. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

วรภัทร์ ภูเจริญ. **The Inner Path of Learning Organization & Knowledge Management : เจาะลึกองค์กรเรียนรู้และการบริหารความรู้**. กรุงเทพฯ: อริยชน, 2549.

ภาษาอังกฤษ

“A World Class Library Service for the 21st Century: Vision for Imperial College Library.” [Online]. Available: http://www.imperial.ac.uk/Library/pdf/a_world_class_library_service_for_the_21st_century_vision_for_imperial_college_library_july_2005.pdf. 2005. Retrieved September 19, 2008.

Bennis Warren. **On Becoming a Leader**. Reading, M.A.: Addison-Wesley, 1989.

“Cambridge University Library Strategic Plan 2006/7-2010/11.” [Online]. Available: [http://www.lib.cam.ac.uk/Strategic Plan 2006-11.doc](http://www.lib.cam.ac.uk/Strategic%20Plan%202006-11.doc). 2006. Retrieved September 19, 2008.

Castiglione, James. “Organizational Learning and transformational Leadership in the Library Environment.” **Library Management**. 27, 4/5 (2006): 289-299.

Cook, Collen and Thompson, Bruce. “Reliability and Validity of SERVQUAL Scous Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality.” **Journals of Academic Librarianship**. 26, 4 (July 2000): 248-258.

Curzon, Susan Carol. **Managing Change: A How to-do-it Manual for Librarians**. London: Facet, 2006.

“HKUL Leadership Institute.” [Online]. Available: <http://libshku.hk/leadership/2007.html>. 2007. Retrieved September 8, 2008.

Kotter, John P. **What Leaders Really Do**. Boston: Haward Business School Press, 1949.

“LibQUAL+(TM).” [Online]. Available: <http://www.libqual.org>.2008. Retrieved September 4, 2008.

Lynch, Clifford A. “Institutional Repositories: essential infrastructure for Scholarship in the digital Age.” **ARL**. 226(February 2006) : 1-7.

Nanus, Burt. **Visionary Leadership: Creating a Compelling Sense of Direction for Your Organization**. San Francisco: Jessey-Bass Publishers, 1992.

Pimrumpai Premsmi. “Information Professionals in Knowledge Society: A Thai Perspective.” in “the Proceeding of Asian Library & Information Conference 2004.” The Dusit Thani Hotel, Bangkok, 22-24 November 2004.

Senge, Peter M. et. al. **The Fifth Discipline Field book: Strategies and Tools for Building a Learning Organization**. New York: Doubleday, 1994.

“So, What is a Vision and How Do I Get One?.” [Online]. Available: <http://www3hi.is/~joner/eaps/visiod.htm>.2008. Retrieved September 4, 2008.

St.Clair, Guy; Harrison, Victoria and Pellizzi, Thomas A. “Towards World-Class Knowledge Services: Emerging Trends in Specialized Research Libraries Part One: The Management Perspective.” [Online]. Available: <http://www.smr-knowledge.com/articles/World%20Class%20Know%20Serv%20Mgmt%2006-01-03.pdf>.2006. Retrieved September 19, 2008.

Stueart, Robert D. and Moran, Barbara. B. **Library and Information Center Management**. 7th ed. Westport: Libraries Unlimited, 2007.

CUIR-Chulalongkorn University Intellectual Repository

Yupin Chancharoensin

Assistant Professor Dr. Wiwat Vatanawood

Chanida Jariyapornpong

Abstract

Chulalongkorn University Intellectual Repository or CUIR of the Center of Academic Resources was created to be an intellectual repository to collect and disseminate the research works of Chula faculty members, researchers, as well as theses and dissertations of Chula students in digital forms. This article elucidates the information background of the CUIR with the chronology of its activities undertaken from June 2005 up to August this year. DSpace, the open source software, being used to develop and maintain this repository, is also discussed. The article describes further the details of major communities and types of collections included in the CUIR, elements of the Dublin Core Metadata standard, and channels for information search. It also highlights the link of CUIR with Chulalongkorn University Community of Practice (CoP) Database in order to provide immediate access to full texts. In responding to the concept of sharing digital resources, CUIR is already a registered repository in the data provider which has been verified and listed in the OAI-PMH (Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting) Repositories.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประเทศไทย

ยุพิน ฉันทร์จรกิจวิไล¹

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ วัฒนาวุฒิ²

ชนิตา จริยาพรพงศ์³

คลังปัญญาจุฬาฯ หรือ CUIR คืออะไร

คลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประเทศไทย เป็นคลังข้อมูลทางปัญญาของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคลังจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศอันเป็นภูมิปัญญาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย ผลงานวิจัย วิชาการของคณาจารย์ นักวิจัยและนิสิตบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งหวังว่าทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้ที่ได้รับการจัดเก็บในรูปแบบดิจิทัลและมีการลงรายการที่เป็นมาตรฐาน จะเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ประชาคมวิชาการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพิ่มเติมต่อยอด ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการทั้งในศาสตร์เดียวกันและบูรณาการระหว่างศาสตร์และสามารถพัฒนาระบบการทำงานร่วมกันระหว่างอาจารย์ต่างศาสตร์และระหว่างอาจารย์กับนิสิต และยังคงเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่ประจักษ์ในระดับนานาชาติ

คลังปัญญาจุฬาฯ พัฒนาขึ้นด้วยโปรแกรม DSpace ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์หรือเอ็มไอที (MIT) ร่วมกับห้องปฏิบัติการของบริษัทฮิวเลตต์-แพคการ์ด (Hewlett-Packard Labs) พัฒนาให้เป็นโอเพนซอสได้สำเร็จและใช้อย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. 2545 และได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดีจากมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งในสหรัฐอเมริกา ยุโรป และมหาวิทยาลัยชั้นนำในเอเชีย จนถึงปัจจุบันมีมหาวิทยาลัยและสถาบันวิชาการที่ใช้โปรแกรมนี ในการจัดการคลังปัญญา

โปรแกรม DSpace เป็นที่ยอมรับใช้กันอย่างแพร่หลายในการจัดทำคลังปัญญา (Institutional Repository) เพราะเป็นโปรแกรมที่บริหารจัดการระบบจัดเก็บ (Capture) ที่ถาวร สะสม (Store) จัดทำตรรกะนี้

¹ บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ ชำนาญการชำนาญ สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

² รองผู้อำนวยการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ

อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

³ บรรณารักษ์ชำนาญการ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(Index) สงวนรักษา (Preserve) และเผยแพร่ (Distribute) เนื้อหาผลงานการทำวิจัยฉบับเต็ม (Fulltext) ขององค์กรในรูปแบบที่หลากหลายของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่

- Articles, Preprints
- Working Papers
- Technical Reports
- Conference Papers
- Books, Theses
- Data Sets
- Computer Programs
- Visualizations
- Simulations, and other Models
- Multimedia Publications
- Administrative Records, Published Books
- Bibliographic Datasets
- Images
- Audio Files
- Video Files
- E-formatted Digital Library Collections
- Learning Objects
- Web Pages

สำหรับมาตรฐานที่ใช้ในการจัดเก็บคือ Dublin Core Metadata และโปรแกรม DSpace มีคุณสมบัติเฉพาะตัวคือ เจ้าของผลงานสามารถส่งผลงาน (Submission) เข้าคลังได้ด้วยตัวเอง ผู้สืบค้นจะสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้จากคลังทุกคลังที่ใช้ DSpace ในการจัดเก็บ

ความเป็นมาและกิจกรรมของคลังปัญญาจุฬาฯ

ระหว่างเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2548 สถาบันวิทยบริการ ได้ส่งบรรณารักษ์เข้ารับการฝึกอบรมเรื่อง Information Management ด้วยทุนของ UNESCO ที่ประเทศอินเดีย ซึ่งในการอบรมครั้งนั้น โปรแกรม DSpace เป็นโปรแกรมที่น่าสนใจและบรรณารักษ์ผู้เข้าอบรมได้นำเสนอโปรแกรมนี้ในการจัดการข้อมูลดิจิทัลของสถาบันฯ

ตั้งแต่วันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เริ่มติดตั้งโปรแกรมบน Server ของ สถาบันวิทยบริการ และทดลองใช้ รวมทั้งพัฒนาโปรแกรม DSpace ให้รองรับภาษาไทยได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดเก็บ การสืบค้น หรือการแสดงผล การพัฒนาครั้งนั้นทำให้สถาบันฯ ได้โปรแกรม DSpace ฉบับภาษาไทย ที่พร้อมจะเผยแพร่ให้เป็นประโยชน์แก่สาธารณะ

วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2549 ผู้อำนวยการสถาบันฯ ได้นำเสนอแผนพัฒนาด้านคลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประเทศไทย ไว้ในแนวทางการพัฒนางานวิจัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในวาระของเรื่องเสนอเพื่อ

พิจารณาเชิงนโยบายในที่ประชุมคณบดี ครั้งที่ 9/2549

วันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2549 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แต่งตั้ง “คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนา ด้านคลังปัญญาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อประเทศไทย” เพื่อให้การดำเนินงานจัดทำแผนด้านคลังปัญญา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วันที่ 20 ตุลาคม พ.ศ. 2549 จัดการบรรยายและสาธิตเรื่อง “กว่าจะเป็นคลังปัญญาจุฬาฯ” เพื่อ เป็นการเปิดตัว คลังปัญญาจุฬาฯ ให้เป็นที่รู้จักในแวดวงวิชาการ ซึ่งในครั้งนั้นมีผู้เข้าฟังกว่า 200 คน ประกอบด้วยผู้บริหารห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ อาจารย์ นักวิจัยและบรรณารักษ์จากสถาบันการศึกษา หน่วยงานวิจัย ทั้งในและนอกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 สถาบันวิทยบริการ ได้แต่งตั้ง “คณะทำงานพัฒนาคลังปัญญา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” เพื่อรองรับการทำงานพัฒนาคลังปัญญาจุฬาฯ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน

วันที่ 1-3 สิงหาคม พ.ศ. 2550 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “ดีสเปซฉบับภาษาไทยเพื่อการพัฒนา คลังปัญญามหาวิทยาลัย” รุ่นที่ 1 ซึ่งนับเป็นครั้งแรกที่สถาบันฯ ได้เผยแพร่โปรแกรม DSpace ฉบับภาษาไทยสู่สาธารณะอย่างเป็นทางการ และเป็นการสร้างพันธมิตรกลุ่มผู้ใช้โปรแกรม DSpace

วันที่ 14-30 สิงหาคม พ.ศ. 2550 สถาบันวิทยบริการ ร่วมกับ ส่วนส่งเสริมและพัฒนาวิจัย สำนัก บริหารวิชาการ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “CE&RU กับการนำส่งผลงานเข้าคลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประเทศไทยด้วยตนเอง” จำนวน 5 รุ่น เพื่อให้อาจารย์และนักวิจัยในศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Center of Excellence: CE) และหน่วยปฏิบัติการวิจัยเพื่อพัฒนาสู่การเป็นศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Research Unit: RU) ซึ่งเป็น กลุ่มนักวิชาการที่มีศักยภาพสูงกลุ่มหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาคลังปัญญาจุฬาฯ ให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น ได้มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม DSpace และวิธีการนำส่งผลงานเข้าคลังปัญญาจุฬาฯ ด้วยตนเอง

ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2550-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 สถาบันวิทยบริการ ร่วมกับส่วนส่งเสริม และพัฒนาวิจัย สำนักบริหารวิชาการ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การนำส่งผลงานเข้าคลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อ ประเทศไทย (CUIR) ด้วยตนเอง” ให้กับอาจารย์และนักวิจัยอื่นๆ ในประชาคมจุฬาฯ ซึ่งเป็นกลุ่มนักวิชาการ ที่มีศักยภาพสูงอีกกลุ่มหนึ่งนอกเหนือจากกลุ่ม CE และ RU ที่จะช่วยพัฒนาคลังปัญญาจุฬาฯ ให้แข็งแกร่ง ยิ่งๆ ขึ้น ได้มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม DSpace และวิธีการนำส่งผลงานเข้าคลังปัญญาจุฬาฯ ด้วยตนเอง

วันที่ 12-14 ธันวาคม พ.ศ. 2550 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “ดีสเปซฉบับภาษาไทยเพื่อการพัฒนา คลังปัญญามหาวิทยาลัย” รุ่นที่ 2

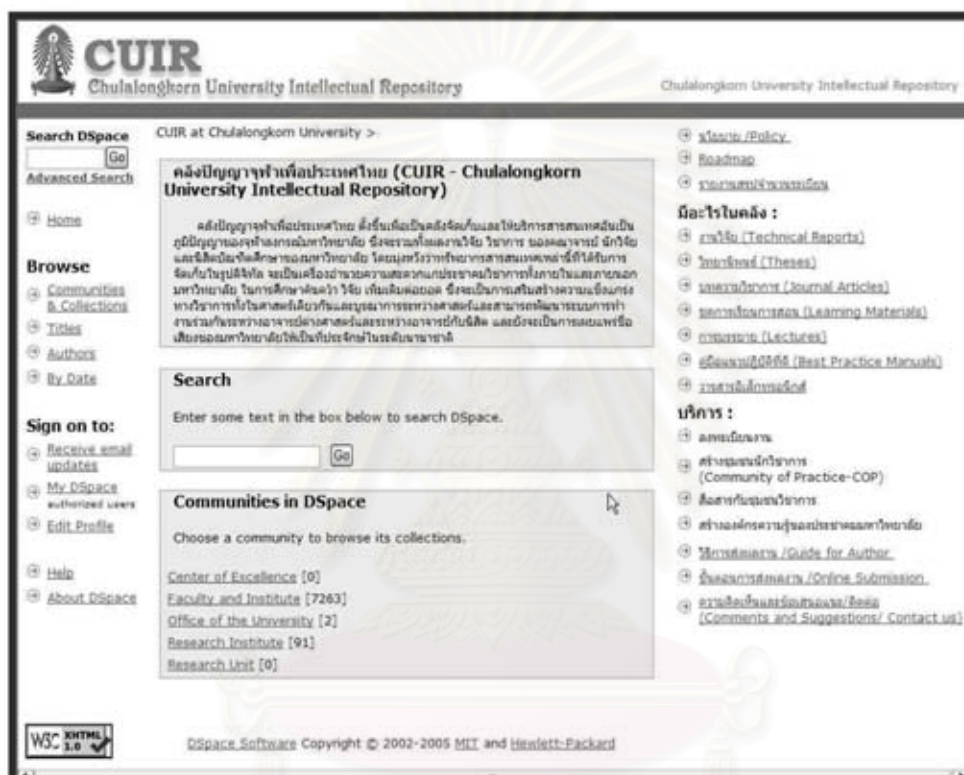
วันที่ 20 มิถุนายน-20 ธันวาคม พ.ศ. 2551 จัดทำ “โครงการพัฒนาคลังข้อมูลและความรู้ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและองค์การภาคี” ให้กับสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข นับเป็นโครงการบริการวิชาการโครงการแรกที่สถาบันฯ ได้ติดตั้งโปรแกรม DSpace ฉบับภาษาไทย และจัดตั้ง คลังปัญญาให้กับหน่วยงานนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นอีกวิธีหนึ่งในการสร้างพันธมิตรกลุ่มผู้ใช้โปรแกรม DSpace

วันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2551-2 มกราคม พ.ศ. 2552 จัดทำ “โครงการบริการวิชาการ เรื่อง การจัดตั้ง คลังปัญญาของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ สาขาศึกษา ด้วยโปรแกรม DSpace” ให้กับ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ โดยในระยะโครงการนี้เน้นผลงานทางด้านการศึกษาเท่านั้น แต่การ

ออกแบบคลังปัญญา ได้ออกแบบให้สามารถรองรับผลงานสาขาอื่นๆ ของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติในอนาคตได้

วันที่ 20-22 สิงหาคม พ.ศ. 2551 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “ดีสเปซฉบับภาษาไทยเพื่อการพัฒนาคลังปัญญามหาวิทยาลัย” รุ่นที่ 3

นำชมคลังปัญญาจุฬาฯ



Communities ในคลังปัญญาจุฬาฯ ประกอบด้วย Community หลัก 5 กลุ่ม คือ

1. Center of Excellence ประกอบด้วย ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทาง จำนวน 15 ศูนย์ เช่น ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านวิศวกรรมซอฟต์แวร์ ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านการประมวลผลภาษาและวัจนะ เป็นต้น
2. Faculty and Institute ประกอบด้วย คณะ สถาบัน วิทยาลัย จำนวน 31 แห่ง เช่น คณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาลัยประชากรศาสตร์ สถาบันวิทยบริการ เป็นต้น
3. Office of the University คือ สำนักงานมหาวิทยาลัย
4. Research Institute ประกอบด้วยสถาบันวิจัย 6 แห่ง เช่น สถาบันวิจัยทรัพยากรทางน้ำ สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม เป็นต้น
5. Research Unit ประกอบด้วยหน่วยปฏิบัติการวิจัยเพื่อพัฒนาสู่การเป็นศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทาง จำนวน 82 หน่วย เช่น หน่วยปฏิบัติการวิจัยเซรามิกส์ขั้นสูง หน่วยปฏิบัติการวิจัยธรณีวิทยาแผ่นดินไหวและธรณีแปรสัณฐานพื้นแผ่นดินเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หน่วยปฏิบัติการวิจัยจริยธรรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น

Collections ในคลังปัญญาจุฬาฯ ประกอบด้วย

1. งานวิจัย (Technical Reports)
2. วิทยานิพนธ์ (Theses)
3. บทความวิชาการ (Journal Articles)
4. ชุดการเรียนรู้การสอน (Learning Materials)
5. การบรรยาย (Lectures)
6. คู่มือแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice Manuals)

การจัดเก็บข้อมูลโดยพื้นฐานใช้มาตรฐาน Dublin Core Metadata 15 elements ได้แก่

1. Contributor ผู้ร่วมงาน
2. Coverage ขอบเขตของเนื้อหาตามสถานที่ และเวลา
3. Creator เจ้าของงาน
4. Date ปีที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการได้ทรัพยากรนั้น
5. Description ข้อความบรรยายเนื้อหา
6. Format รูปแบบของข้อมูลที่น่าสนใจ
7. Identifier รหัสหรือตัวเลขที่ชี้เฉพาะทรัพยากรที่ลงรายการ
8. Language ภาษาของเนื้อหาทรัพยากร
9. Publisher สำนักพิมพ์
10. Relation ทรัพยากรที่มีความสัมพันธ์กับทรัพยากรที่กำลังลงรายการ
11. Rights สิทธิในการจัดการทรัพยากร
12. Source ต้นฉบับ หรือแหล่งที่มาของทรัพยากร
13. Subject หัวเรื่อง คำสำคัญหรือวลี หรือรหัสการแบ่งหมวดหมู่ที่บ่งบอกเนื้อหา
14. Title ชื่อเรื่อง
15. Type ประเภทของลักษณะเนื้อหาของทรัพยากร

แต่เพื่อให้ Metadata มีความเหมาะสมเข้ากับคลังปัญญาจุฬาฯ จึงมีการปรับปรุงและเพิ่มเติม elements ต่างๆ ดังนี้

1. Contributor บุคคล หน่วยงาน หรือบริการที่รับผิดชอบ หรือร่วมรับผิดชอบผลงานนั้นๆ
2. Coverage ขอบเขตของเนื้อหาตามสถานที่ และเวลา
3. Date ปีที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการได้ทรัพยากรนั้น
4. Degree ข้อมูลเกี่ยวกับปริญญา
5. Description ข้อความบรรยายเนื้อหา
6. E-Mail อีเมลของเจ้าของผลงานหรือผู้ร่วมสร้างสรรค์ผลงาน
7. Format รูปแบบของข้อมูลที่น่าสนใจ
8. Identifier รหัสหรือตัวเลขที่ชี้เฉพาะทรัพยากรที่ลงรายการ
9. Language ภาษาของเนื้อหาทรัพยากร
10. Publisher สำนักพิมพ์
11. Relation ทรัพยากรที่มีความสัมพันธ์กับทรัพยากรที่กำลังลงรายการ
12. Rights สิทธิในการจัดการทรัพยากร

13. Subject หัวเรื่อง คำสำคัญหรือวลี หรือรหัสการแบ่งหมวดหมู่ที่บ่งบอกเนื้อหา
 14. Title ชื่อเรื่อง
 15. Type ประเภทของลักษณะเนื้อหาของทรัพยากร

การสืบค้นสารสนเทศจากคลังปัญญาจุฬาฯ สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทางคือ

1. ใช้ทางเลือก Browse เพื่อเลือกดูข้อมูลตาม

- 1.1 Communities & Collections
 1.2 Titles
 1.3 Authors
 1.4 By Date

2. สืบค้นสารสนเทศทั้งหมดในคลังปัญญาแบบพื้นฐานในหน้า Home ของคลังปัญญาจุฬาฯ

3. สืบค้นสารสนเทศแบบขั้นสูง (Advanced Search) จากหน้า Home ของคลังปัญญาจุฬาฯ สามารถระบุได้ว่าจะสืบค้นจาก Community ใด หรือสืบค้นทั้งคลังปัญญา และสามารถใช้ตรรกะบูลีน and or not ในการเชื่อมคำค้นเพื่อจำกัดขอบเขตของการสืบค้น

4. สืบค้นสารสนเทศเฉพาะ Community และ/หรือ Collection ที่ต้องการ

ความเชื่อมโยงระหว่างคลังปัญญาจุฬาฯ กับข้อมูลประชาคมวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อมูลประชาคมวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Communities of Practice-Chulalongkorn University-CoP) คือ ฐานข้อมูลประวัติและผลงานวิชาการ ที่แสดงความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ของ คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการรวบรวมและบันทึกอย่างเป็นระบบเชิงบูรณาการ สามารถใช้เป็นแหล่งค้นคว้าได้อย่างสะดวกและถูกต้องรวดเร็ว และเป็นฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงไปยังคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR) ที่จัดเก็บผลงานวิจัยวิชาการฉบับเต็มได้ทันที

คลังปัญญาจุฬาฯ Go Inter อย่างไร

สืบเนื่องจากแนวคิดของการสนับสนุนการแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล (Sharing Digital Resource) ที่กระจัดกระจายทั่วไปในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างกันและกันเกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้ได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นอย่างคุ้มค่า สามารถสืบค้นและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลต้นฉบับได้ ทางเลือกหนึ่งที่นิยมอ้างถึง คือ การใช้มาตรฐานที่กำหนดโดยองค์กร Open Archives Initiative (OAI-www.openarchive.org)

โดยในปี พ.ศ. 2544 OAI ได้ประกาศใช้ OAI-PMH (the Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting) ซึ่งเป็น Protocol ในการสืบค้นข้อมูล Metadata ของทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล และเมื่อค้นพบรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการแล้วก็สามารถดำเนินการร้องขอต้นฉบับทรัพยากรต่อไป

OAI-PMH เป็น Protocol ใหม่ที่ใช้งานและพัฒนาง่ายเพื่อการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศแบบ Metadata Harvesting ที่เอื้อให้ผู้รวบรวมสามารถทยอยรวบรวมรายการอ้างอิงจากแหล่ง OAI-PMH Repositories ที่กระจัดกระจายมาจัดเก็บได้

ข้อมูลประชาคมวิชาการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Communities of Practice
Chulalongkorn University

เข้าสู่ระบบจัดการข้อมูล เข้าสู่ระบบรายงานสำหรับผู้บริหาร

สืบค้นนักวิจัย

สืบค้น

ค้นหา : ชื่อนักวิจัย ความเชี่ยวชาญ คณะ/หน่วยงาน วิชาเอก/สังกัด

พบข้อมูลนักวิจัยทั้งหมด 1 ระเบียบ

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล นักวิจัย	คณะ/หน่วยงาน	สาขาวิชา
1	สืบค้น กมลวิมล	คณะแพทยศาสตร์	เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม


[If you would like to have your profile in the community. Please click here](#)

ปัจจุบันมีนายทะเบียนอาสาทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมแหล่ง OAI-PMH Repositories ที่กระจายทั่วเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดเป็น Union Catalog ของทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล เช่น โครงการ OAlster (www.oaister.org) เป็นต้น โดยโครงการ OAlster ได้รับความร่วมมือจาก UIUC (University of Illinois at Urbana Champaign) และ UMICH (University of Michigan) ในการรวบรวมแหล่ง OAI และ OAI-PMH

หลังจากที่สถาบันวิทยบริการได้ติดตั้งและเปิดให้บริการคลังปัญญาจุฬาฯ เรียบร้อยแล้ว ได้มีการลงทะเบียนให้คลังปัญญาจุฬาฯ เป็นแหล่ง OAI-PMH Repositories อย่างเป็นทางการ โดยแจ้งลงประกาศเป็นหนึ่งในรายการแหล่งอ้างอิงกับ wiki.dspace.org เพื่อผู้ค้นหาจะพบระบบคลังปัญญาจุฬาฯ ได้จากการสืบค้นผ่านทาง wiki.dspace.org

ในขณะที่เดียวกันเราได้ลงทะเบียนเป็นหนึ่งใน Data Provider ตามขั้นตอนที่ระบุไว้ใน www.oaister.org ซึ่งขณะนี้เราได้ผ่านการรับรองและเข้าอยู่ใน OAI-PMH Repositories ของนายทะเบียนกลุ่ม UIUC แล้ว (ณ วันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2551 โครงการ OAlster มีผู้เข้าร่วม 1,016 รายและมีทรัพยากรให้สืบค้นได้ถึง 17,818,625 รายการ)

ในโลกดิจิทัลที่การสืบค้นด้วย Search Engine ผ่านเครือข่าย Web เป็นที่นิยมมากในปัจจุบัน แต่ก็ยังเป็นการสืบค้นแบบ Surface Web ซึ่งหมายถึงการค้นคำสำคัญทำได้โดยดูจากเนื้อหาที่ปรากฏบนหน้าจอเว็บเท่านั้น Search Engine ไม่สามารถลงลึกเข้าไปในฐานข้อมูลใดๆ ได้ แบบ Deep Web ทำให้ในระยะต่อไป Search Engine ค่ายต่างๆ เช่น Google.com, Yahoo.com เป็นต้น จะต้องแข่งขันการสืบค้นแบบ Deep Web มากขึ้น โดยการใช้ OAI-based Search เป็นทางเลือกหนึ่งในการค้นแหล่ง OAI Repositories ได้

แผนผังข้อมูลวิจัย/Researcher Information			
			
ตำแหน่งวิชาการ/Title	ศาสตราจารย์/Professor		
ชื่อ/Name	ปรีดี งามเรือง/Prom Kamolratnukul		
เพศ/Gender	ชาย/Male		
คณะ/หน่วยงาน	คณะแพทยศาสตร์/ Medicine		
ภาควิชา/Department	เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม/ Preventive and Social		
เว็บไซต์/Web Site	-		
โทรศัพท์/Phone	: 662-252-7864, 662-256-4000 ต่อ 3700-1		
โทรสาร/Fax	-		
อีเมล/Email	promp@md.chul.ac.th		
ตำแหน่งบริหาร/Position			
ชื่อตำแหน่งบริหาร	Position Name	วันที่รับตำแหน่ง Attended From	วันที่สิ้นสุดตำแหน่ง Attended To
อธิการบดี วิทยาลัยบูรณาการ	-	1 เดือน 2551	-
คณบดี คณะแพทยศาสตร์ วิทยาลัยบูรณาการ	-	2542	-
ผู้อำนวยการโรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี สภากาชาดไทย	-	2542	-
กรรมการสภาวิทยาลัยบูรณาการ	-	2542	-
ผู้อำนวยการวิทยาลัยบูรณาการ	-	2541	-
คณบดีวิทยาลัยบูรณาการ วิทยาลัยบูรณาการ วิทยาลัยบูรณาการ	-	2540	-
คณบดี ภาควิชาการสาธารณสุข	-	-	-
กรรมการบริหาร คณะแพทยศาสตร์ วิทยาลัยบูรณาการ	-	2532	-
ประวัติการศึกษา/Education			
ระดับการศึกษา/Degree	สถาบันการศึกษา	Institute	ปีจบการศึกษา Year
ประกาศนียบัตร/Diploma	หนังสืออนุมัติคณะแพทยศาสตร์ วิทยาลัยบูรณาการ วิทยาลัยบูรณาการ	-	2544
ประกาศนียบัตร/Diploma	ปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยบูรณาการ วิทยาลัยบูรณาการ	-	2544
ประกาศนียบัตร/Diploma	-	Master of Science, The University of Pennsylvania, USA.	2534
ประกาศนียบัตร/Diploma	-	Certificate in the Management Training Program, The University of Toronto, CANADA.	2534
ประกาศนียบัตร/Diploma	-	Certificate Distinguished Visiting Scholar in Clinical Economics, The Wharton School, USA.	2530
ประกาศนียบัตร/Diploma	หนังสืออนุมัติคณะแพทยศาสตร์ วิทยาลัยบูรณาการ วิทยาลัยบูรณาการ	-	2528
ประกาศนียบัตร/Diploma	-	Master of Science (Clinical Epidemiology) McMaster University, Hamilton, USA.	2526
ประกาศนียบัตร/Diploma	หนังสืออนุมัติคณะแพทยศาสตร์ วิทยาลัยบูรณาการ วิทยาลัยบูรณาการ	-	2517
ประกาศนียบัตร/Diploma	ประกาศนียบัตรวิทยาลัยบูรณาการ วิทยาลัยบูรณาการ	-	2517
ปริญญาโท/Master Degree	คณะแพทยศาสตร์ วิทยาลัยบูรณาการ	-	2515
ปริญญาตรี/Bachelor Degree	วิทยาลัยบูรณาการ วิทยาลัยบูรณาการ	-	2513
สาขาความเชี่ยวชาญ/Expertise			
ชื่อสาขาผู้เชี่ยวชาญ		Expertise	
การบริหารจัดการสุขภาพ		Health management	
เศรษฐศาสตร์สาธารณสุข, เวชศาสตร์ป้องกัน		Health Economics, Clinical Epidemiology	
กิจกรรมวิชาการ/Activity			
หน้าที่ทางงาน/Status		ชื่อกิจกรรม/Activity	
		ปีที่ทำปีทางงาน Year	
ผลงานตีพิมพ์/Publication			
ประเภทผลงาน/Type	ชื่อผลงาน	Publication	ปีที่ตีพิมพ์/Year
หนังสือ/ตำรา/Book	-	Kamolratnukul P, et al. Efficiency of Lamecyhalothrin-treated nets compared with DDT-spraying for malaria in Western Thailand. Malaria Division, Department of Communicable Diseases Control, Ministry of Public Health, 1996.	ค.ศ./C.E. 1996 พ.ศ./B.E. -
หนังสือ/ตำรา/Book	-	Kamolratnukul P. Expert Committee on Mosquito Vector Control. Technical Report on mosquito vector control. Ministry of Public Health, 1994.	1994 -
หนังสือ/ตำรา/Book	-	Supapong S, Tangcharoensathien V, Kamolratnukul P, Kongsawat S, Chokirattich S. Health Seeking Behaviour among Workers in Small Establishments in Samut Prakan 1992. <i>Health Insurance Monograph Series Number 8, 1993.</i>	1993 -

the treatment of pulmonary tuberculosis. (in press)			
โครงการและแหล่งทุน/Project and Funding			
ชื่อโครงการ	Project	ผู้ทุน	Funding
รางวัลที่ได้รับ/Award			
ชื่อรางวัล	Award		
ผลงานวิจัยเรื่อง "Cost-Effectiveness Analysis of Anti-tuberculosis Programs in Thailand" ได้รับทุนจาก Organizing Committee ให้นำเสนอที่ห้องประชุมและได้รับเชิญให้นำเสนองานใน Plenary Session ในการประชุม INCLEN ร่วมกับ IEA, FETP, IDRC, IDRC, USAID และ World Bank ระหว่างวันที่ 19-24 ม.ค. 2535 ณ เมืองซานโตโดมิงโก ประเทศโดมินิกัน			
ผลงานวิจัยเรื่อง "Cost-Effectiveness Analysis of Malaria Control for Migrant Workers in in Eastern Thailand" ได้รับทุนจาก Organizing Committee ให้นำเสนอที่ห้องประชุมและได้รับเชิญให้นำเสนองานใน Plenary Session ในการประชุม INCLEN ร่วมกับ International Epidemiological Association (IEA) and Field Epidemiology Training Programs (FETP) ระหว่างวันที่ 24-30 มกราคม ณ เมืองพินท			
รางวัลดีเด่นในประเภท Poster Presentation ในประชุมวิชาการประจำปีของคณะแพทยศาสตร์ ในงานแพทย์ ในงานวิจัยเรื่อง "Unit Cost of the Out-Patient Department in Chulalongkorn Hospital"			
รางวัลผลงานวิชาการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อระดับต้น จากกรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข ในงานวิจัยเรื่อง "The Validity and Efficiency of a New Screening Screening Test for Detection the Infectious Tuberculosis Cases among Prisoners at Thonburi Remand Prison" ปี 2542			
รางวัลชนะเลิศบทความวิจัย กระทรวงสาธารณสุข ในงานวิจัยเรื่อง "Anemia during Pregnancy in Pregnancy in Thailand, 1997: Trend and Etiology"			
รางวัลผลงานวิจัยดีเด่น เรื่อง "ปัญหาและการป้องกันโรคติดต่อในประเทศไทย" จากคณะกรรมการรางวัลแห่งชาติ ประจำปี 2537			
รางวัลชนะเลิศในประเภท Poster Presentation ในประชุมวิชาการประจำปีของคณะแพทยศาสตร์ แพทยศาสตร์ ในงานวิจัยเรื่อง "The Cost-Effectiveness Analysis of Malaria Control for for Migrant Workers in Eastern Thailand"			
รางวัลชนะเลิศในประเภท Poster Presentation จากมูลนิธิ Rockefeller ร่วมกับองค์การอนามัยโลก องค์การอนามัยโลก (WHO) ณ เมือง Bangalore ประเทศอินเดีย ในงานวิจัยเรื่อง "Epidemiological Baseline Data of Malaria in 2 Endemic Areas of Thailand"			
-	The Franz Redeker Prize 1998		
-	The Roberts Labelle Award for Excellence for the Best Health Economics Research Project		
นักวิจัยดีเด่นแห่งชาติ ประจำปี 2545 สาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์ จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ การแพทย์วิจัยแห่งชาติ			
นักวิจัยดีเด่นประเภทวิทยาศาสตร์ ประจำปี 2549 - 2550 (จากนิตยสาร ปรากฏการณ์)			
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชน (จากมหาวิทยาลัยการแพทย์และทันตศาสตร์) พ.ศ. 2547			
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ จากงานวิจัยระดับต้น (จากนิตยสารนิตยสารวิทยาศาสตร์ ขงนร ศาสตร์ ขงนร) พ.ศ. 2547			
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ จากงานวิจัยระดับต้น ผู้ที่ดูแลโรคติดต่อ (จากนิตยสารนิตยสารแพทย์ สภามหาวิทยาลัยแพทย์ ขงนร) พ.ศ. 2545, 2550			
อื่นๆ/Other			
รายละเอียด	Other Detail		
<div style="border: 2px solid black; padding: 10px; display: inline-block;"> คลิกเพื่อดูประวัติใน CJIR/View Profile in CJIR </div>			
<input type="button" value="Submit"/>			
** If you would like to update your record, please contact your faculty librarian			

CUIR
Chulalongkorn University Intellectual Repository

Search DSpace: CUIR at Chulalongkorn University >

Search Results

Search: All of DSpace for "Prrom Kamolatanakul" ? Go

Results 11-15 of 15.

Item hits:

Date of Issue	Title	Authors
2548	ความผูกพันและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโรคพิษงูในผู้ป่วยงูพิษ (งูแมวเซา) โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ จังหวัดนครราชสีมา ปีงบประมาณ 2549	วิมลรัตน์ ฤทธิเดช, 2507-
2538	โครงการศึกษาปัญหาสังคมและสาธารณสุขของชนวนก่อก่อสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร	วิมลรัตน์ ฤทธิเดช; เกียรติ ฤทธิเดช
2545	ต้นแบบการให้บริการส่งเสริมสุขภาพตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	นงนิจ ฤทธิเดช
2546	การประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของบุคลากรที่อายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ ปี พ.ศ. 2546	เกียรตินันท์ ฤทธิเดช
2544	การวิเคราะห์ต้นแบบการให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	วิมลรัตน์ ฤทธิเดช; ฤทธิเดช ฤทธิเดช; ฤทธิเดช ฤทธิเดช

previous 1 2

W3C XHTML 3.0

DSpace Software Copyright © 2002-2005 MIT and Hewlett-Packard

OAster | Home

http://www.oaister.org/

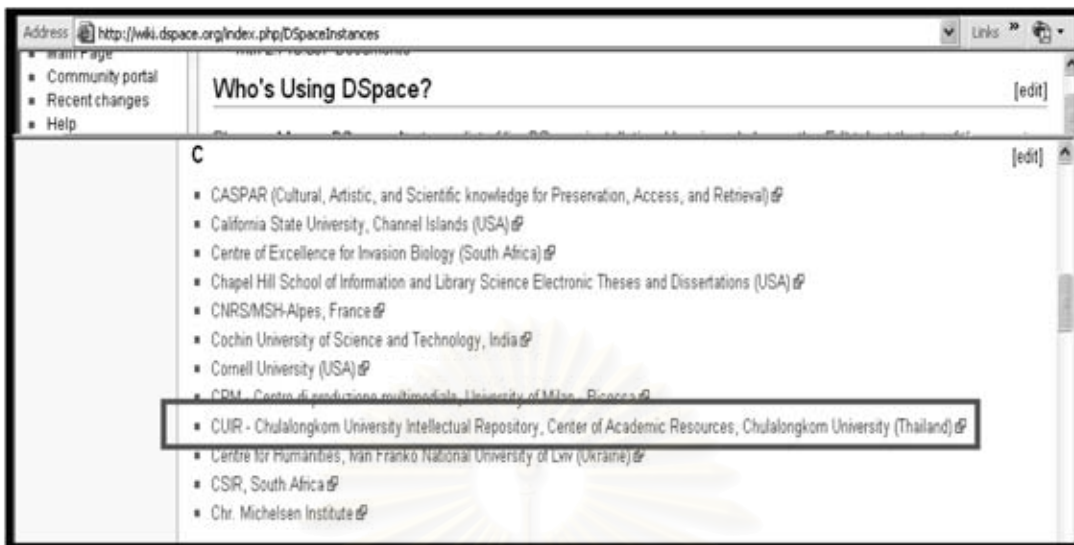
OAster
find the pearls

Home Search Help About Using OAster News

About OAster
OAster currently provides access to 17,818,625 records from 1016 contributors.
OAster is a union catalog of digital resources. We provide access to these digital resources by "harvesting" their descriptive metadata (records) using OAI-PMH (the Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting).
More...
View Data Contributors
Collection Development Policy
Improvements
Presentations & Publications
Statistics on our Growth
Staff

Using OAster
OAster can be searched by Title, Author/Creator, Subject, Language or Entire Record. Searches can also be limited by resource type (text, image, audio, video, dataset) and sorted by title, author, date and hit frequency. Results allow further limiting by data contributor (i.e., where the record was harvested from).
More...
SEARCH
Search Help
View Data Contributors
How to Become a Data Contributor
Using OAster Data Outside this Interface

News & Updates
2008 Sep 5
Enjoy a new, cleaner version of the OAster data. Many new repositories have been added, and many dead links were removed during August.
2008 Jul 17
Read our recent article: Google Still Not Indexing Hidden Web URLs.
More...
Last update: 17 Sep 2008
Next update: 24 Sep 2008
New data contributors harvested:
HeRA: Helsebiblotekets Research Archive
IisSurf: Kanto Gakuin University Institutional Repository
TOUR (Tohoku University Repository)
UPSpace at the University of Pretoria
WRAP: Warwick Research Archive Project



สำหรับ Google.com, Scholar.google.com และ Yahoo.com ได้มีโครงการพัฒนา OAI-PMH Search Engine โดยร่วมมือกับองค์กรที่เป็น OAI-PMH Data Provider เช่น โครงการ DSpace เป็นต้น Google และ Yahoo จะใช้แหล่ง OAI-PMH Repositories จากนายทะเบียนต่างๆ เช่น กลุ่มนายทะเบียนที่ www.oaister.org แนะนำ เป็นต้นเช่นกัน

ดังนั้นผู้ใช้ทั่วไปสามารถสืบค้น Metadata จากคลังปัญญาจุฬาฯ ได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยใช้ Google Search Engine ทำให้คลังปัญญาจุฬาฯ สามารถให้บริการเพื่อการสืบค้นได้ทั่วโลก โดยไม่เหมือนกับระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลทั่วไปที่พัฒนาเป็นระบบปิด ไม่มีส่วนเชื่อมต่อผ่าน OAI-PMH

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

“ข้อมูลประชาคมวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Communities of Practice Chulalongkorn University).” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://cop.car.chula.ac.th/search> 2551. สืบค้น 8 ต.ค. 2551.

“คลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย (CUIR-Chulalongkorn University Intellectual Repository).” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://cuir.car.chula.ac.th> 2551. สืบค้น 6 ต.ค. 2551.

“มาตรฐาน Dublin-Core.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://server.tiac.or.th/tiacthai/Dublin/> 2551. สืบค้น 6 ต.ค. 2551.

ภาษาอังกฤษ

“Dublin Core Metadata Element Set, Version 1.1.” [Online]. Available: <http://dublincore.org/documents/dces> 2008. Retrieved 6 October 2008.

“Metadata.” [Online]. Available: http://www.dspace.org/index.php?option=com_content&task=view&id=141 2008. Retrieved 6 October 2008.

“Open Archives Initiative.” [Online]. Available: <http://www.oaister.org> 2008. 6 October 2008.

“Who’s using DSpace?.” [Online]. Available: <http://wiki.dspace.org/index.php/DSpaceInstances> 2008. Retrieved 6 October 2008.

สถาบันวิทยุบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Reaching the 31st Year with Service Quality

Siriluk Sutanchaiyanonta

Abstract

This article gives an overview of the quality assurance (QA) of the Center of Academic Resources (CAR) in accordance to Chulalongkorn University's policy announcement on educational assurance to be implemented and achieved by 2002 as required by the National Education Act of 1999. In so doing, CU-QA 84.3 which was the QA standard for agencies with the core functions on academic support was applied to CAR. The development of CAR QA system from 1998-2007 is highlighted. And concept of QA on developing the administrative and service system for the satisfaction of patrons at all levels, as well as the QA structure of CAR are also discussed. Reaching to the 31st year of CAR, the new QA system based on CU Quality Model and Service & Supporting Quality Assurance (CU-SsQA) have been adopted by CAR to be implemented for the good quality service on various aspects, e.g. quality index management, internal audit, 5 S and Big Cleaning Day, etc.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ก้าวสู่ปีที่ 31 ด้วยบริการคุณภาพ

ศิริลักษณ์ สุคันโทโยนนนท์¹

“ชมทรัพย์ทางปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การวิจัย และความรู้ของประชาคมและสังคม”

วิสัยทัศน์ของสถาบันวิทยบริการได้สะท้อนให้เห็นถึงภารกิจของสถาบันฯ ที่ได้รับมอบหมายจาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ทำหน้าที่บริการสารสนเทศแก่ประชาคมและสังคมของผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติการประกันคุณภาพของสถาบันฯ

ในการดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพ เพื่อผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ที่ได้มีการนำโปรแกรม CDS/ISIS ของ UNESCO มาใช้เพื่องานห้องสมุด เมื่อปี พ.ศ. 2526 เป็นต้นมา ซึ่งตลอดเวลาของการพัฒนาประสิทธิภาพ สถาบันฯ ก็ได้มีการปรับปรุงด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ควบคู่กันด้วย หากแต่การเน้นความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาได้มาปรากฏเด่นชัดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 โดยในพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้กำหนดให้จัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ขึ้น และมีการกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพขึ้นภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานจัดทำระบบประกันคุณภาพ และให้บรรลุผลการใช้ระบบประกันคุณภาพภายในปี พ.ศ. 2545 ในช่วงนั้นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเองได้กำหนดมาตรฐานการประกันคุณภาพ โดยใช้ CU-QA 84 จำแนกเป็น 4 มาตรฐาน คือ

¹นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CU-QA 84.1 สำหรับหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านการเรียนการสอน

CU-QA 84.2 สำหรับหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านการวิจัย

CU-QA 84.3 สำหรับหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านการบริหารและสนับสนุน

CU-QA 84.4 สำหรับหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านการบริการวิชาการ

ในส่วน of สถาบันวิทยบริการได้นำมาตรฐาน CU-QA 84.3 สำหรับหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านการบริหารและสนับสนุนมาประกาศใช้



ซึ่งสถาบันวิทยบริการมีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพตามลำดับดังนี้

- พ.ศ. 2544 - พัฒนาระบบประกันคุณภาพตามนโยบายประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พ.ศ. 2545 - ได้รับประกาศนียบัตรรับรองสัมฤทธิ์ผลระบบประกันคุณภาพ ตามมาตรฐาน CU-QA 84.3 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2) สำหรับหน่วยงานด้านการบริหารและสนับสนุน
- พ.ศ. 2546 - รับการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)
- พ.ศ. 2547 - รับการตรวจติดตาม (Surveillance Audit)
- พ.ศ. 2548 - ได้รับรางวัลและประกาศนียบัตรรางวัล “5 ส และความปลอดภัย” ในโครงการรางวัลคุณภาพแห่งจุฬาฯ ระดับ CU-Quality Prize
 - ได้รับเลือกให้เป็นกรณีศึกษา “วิธีการปฏิบัติที่ดี” (Good Practices) ในด้านการวางแผนกลยุทธ์และการกระจายสู่การปฏิบัติ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการมุ่งเน้นความสำคัญที่ผู้รับบริการ
- พ.ศ. 2550 - ได้รับเกียรติบัตร “การพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง และวางระบบควบคุมภายในแบบบูรณาการ” ในโครงการรางวัลคุณภาพแห่งจุฬาฯ ระดับ CU-Quality Prize

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

สถาบันวิทยบริการได้ดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อสนองนโยบายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และตระหนักในความสำคัญของคุณภาพตามมาตรฐานงานสนับสนุนการเรียนการสอน อันเป็นหน้าที่หลักของสถาบันฯ และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพการบริการของสถาบันฯ ว่าจะจะเป็นไปตามที่ผู้รับบริการต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินการกิจที่สถาบันฯ มีต่อมหาวิทยาลัย และสังคม สถาบันฯ ได้ประกาศนโยบายประกันคุณภาพไว้ดังนี้

“พัฒนาระบบบริหารและบริการเพื่อมุ่งให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับ ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรโดยมีเกณฑ์ที่ชัดเจนโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีพัฒนาการเพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล” และได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพไว้ 4 ประการ คือ

- 1) เพื่อให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนด และพัฒนาเกณฑ์ในการให้บริการ
- 2) เพื่อสนับสนุนงานด้านวิชาการและวิจัยของมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล
- 3) เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพดำเนินไปด้วยความเสมอภาคกลมกลืนและครอบคลุมการให้บริการทุกด้าน
- 4) เพื่อให้เกิดพัฒนาการและประชาสัมพันธ์ระบบประกันคุณภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

จากนโยบายและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ สถาบันฯ ได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจกรรม ในระยะแรกสถาบันฯ ได้แต่งตั้งคณะบุคคล เพื่อทำหน้าที่และรับภารกิจในด้านต่างๆ ได้แก่²

- คณะกรรมการอำนวยการระบบประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพของสถาบันฯ ให้เป็นไปตามนโยบายคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คณะกรรมการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ ทำหน้าที่ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ตามนโยบายที่สถาบันฯ กำหนด
- คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน มีหน้าที่ตรวจติดตามการปฏิบัติงานภายในสถาบันฯ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบประกันคุณภาพ
- คณะกรรมการควบคุมดูแลผลิตหรือการบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ทำหน้าที่ตรวจสอบสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด
- คณะกรรมการประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ สื่อสาร ทำความเข้าใจระบบประกันคุณภาพให้กับบุคลากรของสถาบันฯ
- คณะกรรมการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทำหน้าที่ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ยังได้มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ (QM-CU-CAR) และเริ่มประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อวันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2545 ซึ่งหากพิจารณาถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ และการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ ของสถาบันวิทยบริการในปีแรกๆ ของการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพจะเห็นว่าเป็นไปเพื่อให้ สถาบันฯ บรรลุผลการประกันคุณภาพตามนโยบายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงสร้างระบบประกันคุณภาพสถาบันวิทยบริการ

ในปัจจุบันสถาบันวิทยบริการได้ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพมาระยะหนึ่งแล้ว เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเป็นการตัด ลด ยุบ รวม ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงได้มีการลด คณะทำงานด้านประกันคุณภาพลง และรวมกิจกรรม 5 ส ของสถาบันฯ เข้ามาไว้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ คณะกรรมการด้านประกันคุณภาพในปัจจุบันประกอบด้วย

²วงศ์สว่าง เชาว์ชูติ “สถาบันวิทยบริการกับการประกันคุณภาพ” ใน สถาบันวิทยบริการ 2546 : บริหารเพื่อความเป็นเลิศ 105-112. กรุงเทพฯ : สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

1) **คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสถาบันวิทยุบริการ** มีหน้าที่ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ และด้านการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงและวางระบบควบคุมภายในของสถาบันวิทยุบริการ และบริหารจัดการสำนักงานประกันคุณภาพ สถาบันวิทยุบริการ คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย

- ผู้จัดการระบบคุณภาพ
- ประธานกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
- ประธานกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส
- กรรมการจากหน่วยงานภายในสถาบันฯ 1- 2 คน
- ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ

2) **คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน** มีหน้าที่วางแผนและตรวจสอบคุณภาพงานบริการและผลผลิตให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพของสถาบันฯ คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วยบุคลากรของสถาบันฯ ที่ผ่านการอบรมการตรวจสอบคุณภาพภายในจากส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3) **คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส** มีหน้าที่รักษามาตรฐาน 5 ส สร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย ตรวจสอบพื้นที่ ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพื้นที่ต่างๆ ในสถาบันฯ

ซึ่งหากพิจารณาจากโครงสร้างองค์กรแล้วจะเห็นว่า การดำเนินงานของสำนักงานประกันคุณภาพ เป็นอิสระขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสถาบันวิทยุบริการ



ก้าวสู่ปีที่ 31 ด้วยบริการคุณภาพ

นับตั้งแต่ได้ก่อตั้งสถาบันวิทยุบริการเมื่อ 30 ปี ก่อน สถาบันฯ ได้ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศและสนับสนุนการเรียนการสอนควบคู่กับการตระหนักถึงคุณภาพงานบริการตลอดมา ในปัจจุบันสถาบันวิทยุบริการได้นำระบบประกันคุณภาพตามแนวคิด CU Quality Model ระบบมาตรฐาน CU-SsQA (Service & Supporting Quality Assurance) สำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่บริการและสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมาใช้ในการบริหารจัดการระบบคุณภาพ สถาบันฯ ได้ดำเนินงานในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดคุณภาพงานบริการดังต่อไปนี้

1. การจัดการด้านตัวชี้วัด

1.1 กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพ ตัวชี้วัดความเสี่ยงของกระบวนการหลัก และตัวชี้วัดของระบบงานสนับสนุน มาตรฐาน CU-SsQA ของมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI) ของกระบวนการหลัก (Core Process) 15 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI) 8 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดของระบบงานสนับสนุน (Base) จำนวน 6 ฐาน ดังนี้

ตัวชี้วัดคุณภาพและตัวชี้วัดความเสี่ยงส่วนกระบวนการหลัก		ตัวชี้วัดของระบบงานสนับสนุน จำนวน 6 ฐาน
ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI)	ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI)	
1. จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความประทับใจในบริการ	1. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับผลจากความผิดพลาดของการให้บริการ	ฐานที่ 1 การบริหารจัดการหน่วยงาน
2. จำนวนครั้งในการเข้าเยี่ยมชมนงานจากหน่วยงานภายนอก	2. ร้อยละของจำนวนครั้งข้อผิดพลาดในการให้บริการ/จำนวนการให้บริการทั้งหมด	ฐานที่ 2 การบริหารข้อมูลสารสนเทศและความรู้
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	3. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ต้องแก้ไขซ้ำ/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ฐานที่ 3 การบริหารสินทรัพย์ (พื้นที่/อาคาร) และกายภาพ (สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย)
4. จำนวนงาน/กิจกรรม ที่มีรอบระยะเวลาในการให้บริการลดลง	4. ร้อยละของกรณีปัญหา ข้อร้องเรียน/การร้องขอของผู้รับบริการที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข/ปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งหมด	ฐานที่ 4 การบริหารทรัพยากรบุคคล
5. ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อการร้องขอ คำร้อง ข้อเสนอแนะ	5. จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการร้องทุกข์-ร้องเรียน	ฐานที่ 5 การบริหารงบประมาณและการเงิน
6. จำนวนงาน/กิจกรรมที่มีขั้นตอนการให้บริการลดลง	6. จำนวนครั้งความบกพร่องที่พบจากการสุ่มตรวจ	ฐานที่ 6 การตรวจติดตาม การป้องกันรับมือ
7. จำนวนขั้นตอน และ/หรือกฎ และ/หรือระเบียบที่ปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	7. จำนวนครั้งที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้	
8. จำนวนรูปแบบ-ประเภทบริการใหม่ๆ	8. จำนวนครั้งที่เกิดการร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	
9. จำนวนช่องทางในการให้บริการ		

ตัวชี้วัดคุณภาพและตัวชี้วัดความเสี่ยงส่วนกระบวนการหลัก		ตัวชี้วัดของระบบงานสนับสนุน
ตัวชี้วัดคุณภาพ (KQI)	ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI)	จำนวน 6 ฐาน
10. ร้อยละการให้บริการ Online/ การบริการทั้งหมด		
11. ร้อยละการให้บริการ Self-Service/การบริการทั้งหมด		
12. ร้อยละการให้บริการ One Stop Service/การบริการทั้งหมด		
13. จำนวนครั้ง และ/หรือ ช่องทาง และ/หรือวิธีการใหม่ ในการสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ		
14. ร้อยละการลดลงของการใช้ เอกสารของผู้รับบริการ		
15. จำนวนกิจกรรมที่มีการใช้ เอกสารของผู้รับบริการลดลง		

แม้ว่าสถาบันวิทยบริการจะนำระบบประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานบริการและสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมาใช้ เพื่อบริหารจัดการในเรื่องคุณภาพ แต่ก็ไม่ได้นำมาใช้ทั้งหมด โดยเฉพาะตัวชี้วัดคุณภาพของกระบวนการหลัก ทั้งนี้เพราะตัวชี้วัดบางตัวก็ยากต่อการเก็บข้อมูล ประกอบกับส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเองก็ได้ให้แนวทางให้หน่วยงานสามารถเลือก และปรับใช้ตัวชี้วัดเหล่านี้ให้เหมาะสมกับหน่วยงาน ส่วนตัวชี้วัดของระบบงานสนับสนุนทั้ง 6 ฐาน ได้มีการนำมาใช้ทั้งหมด ซึ่งนอกจากจะมีการกำหนดตัวชี้วัดแล้วยังต้องกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวเพื่อเป็นการประเมินค่าการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ตามตัวชี้วัดอีกด้วย

1.2 เก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด ต้องมีการกำหนดความรับผิดชอบในการเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด เพื่อรายงานต่อผู้บริหารสถาบันฯ ตามแผน เป็นรายเดือน รายไตรมาส หรือรายปี ขึ้นอยู่กับตัวชี้วัดนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด โดยหลักการแล้วตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการ สัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรงต้องเก็บข้อมูลเพื่อรายงานต่อผู้บริหาร ตัวชี้วัดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสนับสนุน เช่น เรื่องงบประมาณ การเงิน สินทรัพย์ กายภาพ สำนักงานเลขานุการจะเป็นผู้ให้ข้อมูล ส่วนตัวชี้วัดที่เป็นกลางของสถาบันฯ เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของบุคลากร สำนักงานประกันคุณภาพจะเป็นผู้เก็บข้อมูล ในการเก็บข้อมูลของสำนักงานประกันคุณภาพได้เก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดในเรื่องหลักๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ โดยได้ดำเนินการต่างๆ ต่อไปนี้

- การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อรับทราบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากช่องทางต่างๆ 6 ช่องทาง คือ กล้องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ ความคิดเห็นจาก OPAC ความคิดเห็นจากบริการอ้างอิงเสมือนด้วย QuestionPoint และจากเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ และส่วนประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย โดยสำนักงานประกันคุณภาพ

จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากช่องทางดังกล่าวทุกสัปดาห์ และส่งให้หัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจง ตอบคำถาม ตอบข้อเสนอนแนะของผู้รับบริการ ภายใน 5 วันทำการ และนำขึ้นประชาสัมพันธ์ในกระดานตอบคำถามของ สถาบันฯ และเว็บไซต์ประกันคุณภาพ หรือ ทางอีเมลแล้วแต่กรณี นอกจากนี้ยังต้องสรุปความคิดเห็นเป็น รายเดือน รายปี เสนอผู้บริหารของสถาบันฯ เพื่อรับทราบ ปรับปรุง แก้ไข ปัญหาต่างๆ ตามความเหมาะสม

- การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานประกันคุณภาพได้มีการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี เพื่อเก็บข้อมูลตัวชี้วัดที่เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยได้ ทำการวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการที่สถาบันวิทยบริการทั้งคณาจารย์ นิสิต และบุคลากร ให้ครอบคลุมความพึงพอใจในบริการต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอนแนะต่อการให้บริการ

- การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสถาบันวิทยบริการต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล และการบริหารสินทรัพย์และกายภาพ เป็นการตรวจสอบความพึงพอใจของ บุคลากรสถาบันวิทยบริการที่มีต่อการบริหารจัดการภายในทั้ง 3 ด้านดังกล่าว ในการประกันคุณภาพนอกจาก จะต้องตรวจสอบความพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสถาบันฯ แล้ว ความพึงพอใจของ บุคคลผู้ให้บริการก็มีส่วนสำคัญในการสร้างคุณภาพ เพราะบุคลากรเหล่านี้เป็นฟันเฟืองสำคัญในการสร้างงาน บริการ หากบุคลากรผู้ให้บริการทำงานด้วยความสุข ทำงานด้วยความเต็มใจ ก็ย่อมจะเกิดคุณภาพของการบริการ สำนักงานประกันคุณภาพ จึงได้ทำการเก็บข้อมูลในส่วนนี้ โดยใช้การแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับบุคลากร ของสถาบันฯ

1.3 การดำเนินการกับข้อมูลตัวชี้วัด หลังจากที่มีการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดแล้ว จะมีการสรุปและนำ ข้อมูลต่างๆ เหล่านั้นมาพิจารณาเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่ หากต่ำกว่าก็นำ มาวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงต่อไป หากข้อมูลที่ได้สูงกว่าตัวชี้วัดก็มิใช่เป็นสิ่งที่สามารถตอบ คำถามในเรื่องของคุณภาพได้เสมอไป แต่ก็ต้องนำกลับมาพิจารณาว่าเป็นการกำหนดเป้าหมายให้ต่ำเกินกว่าที่ ควรจะเป็นหรือไม่ จนไม่อาจจะใช้ตัวชี้วัดเหล่านั้นมาบริหารจัดการในเรื่องของคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การตรวจสอบคุณภาพภายใน

การตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการดำรงรักษาระบบคุณภาพ ซึ่งคณะ กรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในโดยใช้รูปแบบของ Self Audit คือเป็นการแต่งตั้งบุคลากรในสถาบันฯ ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามข้อกำหนดเป็นผู้ตรวจสอบ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยต้องกำหนดแผนการตรวจในแต่ละปีว่าจะตรวจคุณภาพในเสา หรือฐานใดของสถาบันฯ และแต่ละ ครั้งต้องมีการตรวจสอบประเด็นที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ปรับปรุงจากการตรวจสอบครั้งก่อนๆ ผลการตรวจสอบ จะนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ ต่อไป

3. การตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day

เนื่องจากได้มีการผนวกกิจกรรม 5 ส มาไว้เป็นส่วนหนึ่งของระบบคุณภาพ เพราะ 5 ส คือรากฐาน ที่สำคัญในการสร้างคุณภาพการทำงาน คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรม 5 ส จึงมีหน้าที่ ตรวจสอบติดตามความก้าวหน้าการดำเนินกิจกรรม 5 ส ของสถาบันฯ และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day เพื่อ กระตุ้นในบุคลากรเห็นความสำคัญของการทำ 5 ส เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสสะสาง ทำความ สะอาดสิ่งของเครื่องใช้ สถานที่ทำงาน

4. การจัดอบรมและการบรรยายทางวิชาการ

นอกจากจะกำหนดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อปลูกฝัง รักษาระบบคุณภาพให้เกิดกับบุคลากร เพื่อส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานบริการของสถาบันฯ แล้ว ในอีกด้านหนึ่งการให้ความรู้ในเรื่องของการประกันคุณภาพหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องก็เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ให้บุคลากรนำไปใช้กับการปฏิบัติงาน ซึ่งการจัดอบรมและจัดบรรยายทางวิชาการนี้ จะถูกรรจไว้ในแผนของคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นประจำทุกปี

5. การศึกษาดูงาน

การศึกษาดูงานเป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่สถาบันฯ ได้จัดให้กับบุคลากร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการศึกษาเปรียบเทียบในด้านคุณภาพกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน หรือเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการจนได้รับการยอมรับในด้านต่างๆ โดยมุ่งหวังที่จะให้บุคลากรของสถาบันฯ ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำสิ่งที่ได้รับจากการศึกษาดูงานมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน ในขณะที่เดียวกันก็ให้เกิดความภาคภูมิใจในสิ่งที่สถาบันฯ ดำเนินงานอยู่แล้วได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แม้ว่าสถาบันวิทยุบริการจะได้ดำเนินการต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรมตามระบบประกันคุณภาพตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 หากแต่ในอดีตที่ผ่านมานับแต่เริ่มก่อตั้งสถาบันเมื่อ 30 ปีก่อน การบริการของสถาบันฯ เป็นการให้บริการที่ควบคู่กับคุณภาพมาโดยตลอด การเปลี่ยนผ่านจากรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่งได้มีการถ่ายทอดเรื่องของคุณภาพอยู่เสมอ แม้จะมีได้เป็นรูปธรรมอย่างเช่นในปัจจุบัน รากฐานสำคัญของความสำเร็จในเรื่องของระบบประกันคุณภาพอยู่ที่คนหรือบุคลากรของสถาบันฯ ถึงแม้จะนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้เพื่อสร้างระบบคุณภาพ หากไม่ได้สร้างให้บุคลากรเกิดจิตสำนึก หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ก็ยากที่จะประสบความสำเร็จ บริการคุณภาพของสถาบันวิทยุบริการจะยั่งยืนอยู่ได้อย่างต่อเนื่อง ต้องควบคู่ไปกับบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และเปี่ยมไปด้วยคุณภาพเช่นกัน

สถาบันวิทยุบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Re-engineering Resource Management System

Supattareeya Chitagon

Abstract

The article deals with the resource management system of the Center of Academic Resources (CAR) under the responsibility of the Secretary Office (SO) in response to the development of library automated system and the connection of university faculty/institute libraries through the advanced ICT and computer network. The historical background of the resource management system utilized by CAR was recounted, starting from the Resource Center Management System or RCM to INFOMA, Smart card, and electronic file system like the LotusNotes which is still being used presently. The article delves further into another great leap forward in the finance and procurement function of SO, focusing on its nomination in 1997 to be the pilot agency in the university for implementing the Finance Application Software or CU-Finance for financing, procurement and budgeting system. The re-engineering of the resource management system was taken place once again when the Strategic Performance Based Budgeting or SPBB and the Unified ERP were adopted in 2006. This also includes the CU-HR for personnel administration management, and Document Tracking System or DTS for handling the electronic document management system.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ยกเครื่องระบบการจัดการทรัพยากร

สุภัทรียา จิตสร¹

ก้าวแรกของการเปลี่ยนแปลง

เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2526 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินฐ ดันตวิรัตน์ ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการในขณะนั้น ได้นำโปรแกรม Mini-micro CDS/ISIS ซึ่งเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่พัฒนาขึ้นโดยองค์การยูเนสโก มาใช้สร้างฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมของหนังสือภาษาอังกฤษ เนื่องจากพิจารณาเห็นว่าโปรแกรมดังกล่าวเป็นโปรแกรมที่ใช้จัดการระบบฐานข้อมูลประเภทตัวอักษรที่มีประสิทธิภาพสูงมาก เพราะมีลักษณะที่โปรแกรมคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ในขณะนั้นไม่มี คือ เป็นโปรแกรมที่สามารถสร้างฐานข้อมูลได้ไม่จำกัดจำนวนข้อมูล และในแต่ละฐานข้อมูลก็ไม่จำเป็นต้องมีส่วนประกอบหรือโครงสร้างของข้อมูลที่เหมือนกันเลยก็ได้ ทำให้สามารถนำมาใช้สำหรับระบบฐานข้อมูลของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหรือฐานข้อมูลบุคลากรตลอดจนงานสารบรรณได้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2531 ได้มีการพัฒนาโปรแกรมดังกล่าวให้ใช้กับข้อมูลภาษาไทยได้ สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิทยบริการ จึงได้สร้างฐานข้อมูลบุคลากรขึ้น แม้เป็นเพียงฐานข้อมูลด้านประวัติบุคลากร แต่ก็ถือได้ว่า มีการรวบรวมข้อมูลบุคลากรสถาบันวิทยบริการ ในรูปอิเล็กทรอนิกส์เป็นครั้งแรก และได้นำไปใช้เพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้ในระดับหนึ่ง

ต่อมาในปีงบประมาณ 2530 รองศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ พุ่มวิเศษ ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการในขณะนั้น และทีมผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลเสณี สันติเวชกุล (ตำแหน่งทางวิชาการในขณะนั้น) อาจารย์ ดร.ยรรยง เต็งอำนวย และอาจารย์จารุมาตร ปิ่นทอง รองผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ ได้ริเริ่มโครงการเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalongkorn University Library Information Network : Chulalinet) ขึ้น โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การทำให้ห้องสมุดทุกแห่งในจุฬาฯ เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมต่อกันและกันได้ เพื่อให้บัณฑิต อาจารย์ นักวิชาการ สามารถเข้าถึงสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาฯ ได้โดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่ และได้รับงบประมาณเงินรายได้ใน

¹เลขานุการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนของมหาวิทยาลัย สนับสนุนการดำเนินงานตั้งแต่ปีงบประมาณ 2531 เป็นต้นมา โดยกำหนดเป้าหมายการศึกษาและพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาฯ ไว้ 3 ประการ คือ

1. พัฒนาห้องสมุดทุกแห่งในมหาวิทยาลัยให้เป็นห้องสมุดอัตโนมัติ
2. เชื่อมโยงห้องสมุดทุกแห่งในมหาวิทยาลัยเข้าด้วยกัน ด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารสมัยใหม่
3. พัฒนาระบบบริหารองค์กรเป็นระบบอัตโนมัติ สอดประสานกับระบบห้องสมุดเพื่อให้การดำเนินงานห้องสมุดอยู่ในขอบเขตความถูกต้องของระเบียบราชการ

และเพื่อให้เป้าหมายข้อ 3 บรรลุ มหาวิทยาลัยจึงกำหนดให้สำนักงานเลขานุการ สถาบันวิทยบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ออกแบบ และพัฒนาระบบงาน โดยมีนางสงวนศรี เก่งกิจโกศล เลขานุการสถาบันวิทยบริการในขณะนั้นเป็นผู้รับผิดชอบและเป็นผู้ตั้งชื่อระบบงานดังกล่าวว่า “ระบบบริหารวิทยบริการ” (Resource Center Management System) หรือ ระบบ RCM

ระบบ RCM ทำหน้าที่ 2 ส่วน คือ

1. ส่วนเชื่อมโยงกับโปรแกรมห้องสมุด 2 ระบบ คือ ระบบงานจ่าย-รับ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสมาชิก ข้อมูลการรับเงินต่างๆ เช่น ค่าสมาชิก ค่าปรับ และค่าบริการอื่นๆ ที่เรียกเก็บผ่านระบบโปรแกรมห้องสมุด และระบบงานพัฒนาและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลร้านค้า (Vendor) ข้อมูลการสั่งซื้อ (Order Record) ที่บันทึกเอาไว้ ก่อนการพิมพ์ใบสั่ง มายังระบบจัดซื้อและระบบเบิกจ่าย ซึ่งเป็นระบบที่อยู่ในส่วนสนับสนุนการบริหารและการจัดการการเงินภายในองค์กร เพื่อให้กระบวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ และการเบิกจ่ายเงินถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุฯ

2. ส่วนสนับสนุนการบริหารและการจัดการการเงินภายในองค์กร ประกอบด้วยระบบงานหลัก ดังนี้

- 2.1 ระบบงบประมาณ ขอบเขตของระบบครอบคลุมกระบวนการตั้งงบประมาณ การควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณตามหมวดรายจ่ายและแหล่งเงิน การโอนหมวดรายจ่าย การเบิกค่าใช้จ่ายค้างเบิกข้ามปีงบประมาณ การกันเงินเบิกเหลือในปี และการปิดงบประมาณสิ้นปี

- 2.2 ระบบจัดซื้อ ออกแบบให้สามารถจัดทำเอกสารและควบคุมกระบวนการจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพยากรสารสนเทศ จากผู้ขายภายในประเทศและต่างประเทศ ทั้งการซื้อด้วยเงินสดและเงินเชื่อ ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุฯ โดยมีการบันทึกข้อมูลเข้าระบบครั้งแรกเพียงครั้งเดียว ข้อมูลที่บันทึกในระบบจัดซื้อจะส่งต่อไปยังระบบเบิกจ่าย ระบบบัญชีเจ้าหนี้ ระบบงบประมาณ และระบบบัญชีแยกประเภทโดยอัตโนมัติ

- 2.3 ระบบเบิกจ่าย จะรับข้อมูลจากระบบจัดซื้อ และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกาจ่ายเงิน เพื่อนำมาจัดทำฎีกาและออกเช็ค รวมทั้งคำนวณการหักภาษี และเงินประกันสังคม

- 2.4 ระบบบริหารพัสดุ จะทำหน้าที่ควบคุมการรับและการเบิกใช้ วัสดุ และครุภัณฑ์ของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร จัดทำแฟ้มทะเบียนพัสดุ และประวัติการซ่อมบำรุง

- 2.5 ระบบบัญชีแยกประเภท จะเป็นระบบที่มีการบันทึกบัญชี 2 เกณฑ์ คือบันทึกตามหลักเงินสด (ตามระบบบัญชีราชการ) และตามเกณฑ์คงค้าง (ตามระบบบัญชีธุรกิจ) เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบตามระเบียบกระทรวงการคลังและเพื่อการตรวจสอบสภาพคล่องขององค์กร

- 2.6 ระบบรายได้และรายรับ ออกแบบให้สามารถจัดทำหลักฐานการรับและการนำส่งเงิน ควบคุมและติดตามกระบวนการผลิต แสดงรายการต้นทุนและรายได้ของการผลิตสื่อการศึกษาของศูนย์สื่อทัศนศึกษา

จัดทำบัญชีลูกหนี้ และขบวนการติดตามหนี้ค้างชำระ

2.7 ระบบเงินยืมรองจ่าย เป็นระบบที่ใช้ในการบันทึกรายการ การยืมและการรับคืนเงินยืมรองจ่าย จัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้เงินยืม และรายงานสถานภาพเงินยืมรองจ่ายในองค์กร

2.8 ระบบบัญชีลูกหนี้ เป็นระบบที่แสดงสถานภาพการค้างชำระเงิน จัดทำระบบเตือนการชำระหนี้ และติดตามทวงถาม

2.9 ระบบเจ้าหน้าที่การค้า เป็นระบบที่สัมพันธ์กับระบบจัดซื้อ และระบบเบิกจ่ายสามารถแสดง สถานภาพการชำระหนี้เจ้าหน้าที่ ติดตาม และสอบถามการชำระหนี้เจ้าหน้าที่รายตัว เป็นต้น

การพัฒนา ระบบ RCM ตามแนวทางดังกล่าว ไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ทั้งนี้อาจ เนื่องจากติดปัญหาในขั้นตอนการปรับเข้าสู่ระบบ (Implement) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติของทาง ราชการในขณะนั้น แต่อย่างไรก็ตามต้องถือว่าผู้วางแผน ผู้ออกแบบ และผู้ร่วมพัฒนาระบบ เป็นผู้ที่มิวิสัยทัศน์ มีความคิดที่ก้าวหน้าและมองการณ์ไกล เพราะปัจจุบันความฝันของท่านเหล่านั้นเป็นจริงแล้ว โดยมีผู้บริหาร สถาบันวิทยบริการท่านหนึ่งเป็นผู้สานฝันให้เป็นจริง ซึ่งผู้เขียนจะได้นำเสนอให้ทราบต่อไป

ก้าวต่อไปกับการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด

ความต่อเนื่องถือว่าเป็นส่วนสำคัญขององค์กร ไม่ว่าจะเป็้องค์กรใหญ่ระดับประเทศหรือองค์กรเล็ก ระดับมหาวิทยาลัย หากขาดความต่อเนื่องจะทำให้งานที่กำลังดำเนินไปได้ด้วยดีต้องหยุดชะงักลง แต่ส่วนใหญ่ แล้วในหลายๆ องค์กร เมื่อมีการเปลี่ยนผู้บริหาร ก็มักจะมีการคิดใหม่ทำใหม่ เพื่อให้ได้มีการจารึกไว้ในหน้า ประวัติศาสตร์ว่าได้ทำอะไร ไปบ้างแล้วนะ สำเร็จหรือไม่ อาจไม่มีการกล่าวถึง และมักจะเป็นวงจรรอยง่านี้ ไปเรื่อยๆ ในหลายๆ องค์กร แต่สำหรับสถาบันวิทยบริการ ต้องถือว่าเป็นโชคดี เพราะในปี พ.ศ. 2538 หลัง จากที่รองศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ พุ่มวิเศษ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ ครบวาระเป็นสมัยที่ 2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลเสถียร สันติเวชกุล (ตำแหน่งทางวิชาการในขณะนั้น) ได้รับแต่งตั้งให้ดำรง ตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ โดยมี อาจารย์ ดร.ยรรยง เต็งอำนวย และ อาจารย์จรรูมาตย์ ปิ่นทอง ดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ตามลำดับ ในวาระของผู้บริหารชุดนี้ ผู้เขียนมีความรู้สึก ว่า ทุกตารางนิ้วขององค์กร ไม่มีส่วนใดเลยที่ไม่ได้รับการพัฒนา ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง งานหลักขององค์กรคงดำเนินต่อไปพร้อมกับพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นทั้งนี้เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ ส่วนงานสนับสนุนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิทยบริการ ได้รับการ เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก

เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ได้มีการพัฒนางานสารบรรณเข้าสู่ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป INFOMA โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพิ่มประสิทธิภาพของงานสารบรรณและงานจัดเก็บเอกสาร
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและติดตามงานเพื่อตอบสนองทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติตาม สายงาน
3. เพื่อลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลา

งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นี้ สถาบันวิทยบริการ โดยสำนักงานเลขานุการ ได้นำมาใช้กับฝ่าย/ ศูนย์ ต่างๆ ภายในองค์กร อย่างเต็มรูปแบบ คือตั้งแต่การลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ การบันทึกการทำงานหรือ

การสั่งการ การแก้ไขรายละเอียดของเอกสารที่ได้จากการบันทึกลงรับ-ส่งเอกสาร การตีกลับเอกสาร การขอเลขทะเบียนหนังสือส่งออก การติดตามงานและการสืบค้น และการจัดเก็บเอกสาร ตลอดจนการพิมพ์รายงาน

กระบวนการดังกล่าวจะสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับการสนับสนุนให้ผู้ใช้ระบบฯ ได้รับความรู้ และมีการฝึกปฏิบัติในการทำงาน ในขณะที่ฐานะทางการเงินของสถาบันวิทยบริการไม่อำนวย แต่ด้วยความตั้งใจของทั้งผู้บริหาร บวกกับความพร้อมและความตั้งใจของผู้ปฏิบัติทั้งจากสำนักงานเลขานุการ และจากฝ่าย/ศูนย์ผู้บริหารจึงได้แสดงบทบาทของผู้นำในการเจรจาหาพันธมิตรธุรกิจ โดยการต่อรองอย่างชาญฉลาด ในที่สุดสำนักงานเลขานุการโดยความร่วมมือจากฝ่าย/ศูนย์ ก็ได้ฤกษ์เปิดใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2539 ซึ่งเป็นการเริ่มต้นของปีงบประมาณ 2540 แต่เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยง ผู้เขียนจึงให้ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ ของสำนักงานเลขานุการ ทำงานด้วยระบบมือควบคู่ไปก่อนเป็นเวลา 6 เดือน โดยให้มีการทวนสอบกับรายงานที่ได้จากระบบฯ หลังจากนั้นจึงได้ใช้งานบนระบบฯ เรื่อยมาจนถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2550

จากการเจรจาหาพันธมิตรธุรกิจของผู้บริหาร ทำให้สถาบันวิทยบริการเป็นสถานที่ศึกษา/ดูงานด้านงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ไปโดยปริยาย ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ดี เพราะผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานผ่านระบบฯ อย่างต่อเนื่องและครบวงจร พร้อมกับเพิ่มความชำนาญในการเป็นวิทยากร โดยที่เจ้าตัวไม่ทันสังเกต ผู้เขียนได้เห็นนางสาวปิยวรรณ วานิชชา หัวหน้าหน่วยสารบรรณ (นามสกุลและตำแหน่งในขณะนั้น) มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ในการใช้โปรแกรม Powerpoint และเมื่อได้มีโอกาสเข้าร่วมฟังการบรรยายในเรื่องดังกล่าวโดยนางสาวปิยวรรณ จึงรู้สึกชื่นชมในความพยายามที่จะถ่ายทอดงานที่รับผิดชอบให้ผู้ฟังได้รับทราบอย่างชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติต่อได้

ปลายปี พ.ศ. 2539 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ยุทธศาสตร์การเริ่มใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นั้น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลเสถียร สันติเวชกุล ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย อีกตำแหน่งหนึ่ง ผู้เขียนมีโอกาสไปช่วยงานที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และได้ทำงานที่ทำหลายงาน แต่ละงานล้วนเป็นงานที่น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยในภาพรวมทั้งสิ้น เช่น โครงการนำร่องการใช้บัตรสมาร์ทการ์ด กับระบบงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีบัตรใบเดียวสามารถใช้แทนบัตรทุกประเภทที่ใช้อยู่ในมหาวิทยาลัย เช่น บัตรประจำตัวนิสิต/บุคลากร บัตรประจำตัวผู้ใช้ห้องสมุด บัตรสมาชิกสหกรณ์นิสิต และบัตรสมาชิกศูนย์หนังสือ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้แทนเงินสด (Electronic Purse : EP) ใช้ลงเวลาเข้า-ออกของบุคลากร เก็บข้อมูลประวัติของผู้ถือบัตร รวมทั้งเก็บข้อมูลการศึกษา โครงการดังกล่าวในระยะเริ่มต้นเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างสถาบันวิทยบริการ สำนักทะเบียนและประเมินผล ศูนย์หนังสือจุฬาฯ สหกรณ์นิสิตจุฬาฯ กลุ่มนิสิตจากคณะต่างๆ ประมาณ 500 คน และบริษัทแอ็ดวานซ์ ซิสเต็มส์ จำกัด (AVS) ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้เข้าร่วมร่วมโครงการ โดยมีการลงนามในบันทึกความเข้าใจ ภายใต้ชื่อโครงการระบบลงทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ตและบัตรประจำตัวสมาร์ทการ์ดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อมาโครงการดังกล่าวได้มีการพัฒนาและปรับปรุง ทั้งผู้ร่วมโครงการและระบบฯ เพื่อให้สอดคล้องกับระบบงานและเทคโนโลยีที่ใช้ในปัจจุบัน สำหรับผู้เขียนนั้นจากโครงการนำร่องเป็นต้นมาทำให้ได้คลุกคลีกับเทคโนโลยีที่เข้ามาใช้ในองค์กร รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบที่สถาบันวิทยบริการกับบริษัทแอ็ดวานซ์ ซิสเต็มส์ จำกัด จนทำให้ได้ยินชื่อระบบงาน Lotus Notes จึงเกิดความสนใจ ยิ่งเมื่อได้ศึกษาและเรียนถามสิ่งที่ไม่เข้าใจกับผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ ทำให้

เกิดความคิดว่าถึงต้องเหนื่อยกันอีกครั้ง แต่ก็รู้ว่าที่จะนำระบบงานดังกล่าวมาใช้ในสถาบันฯ เพราะเป็นระบบที่สามารถใช้งานได้หลายหน้าที่ ได้แก่ การรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การนัดหมายการประชุม การจองใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น จองห้องประชุม และอุปกรณ์ต่างๆ จองรถยนต์ เป็นต้น รวมทั้งการนำโปรแกรมประยุกต์เกี่ยวกับระบบติดตามงาน (Job Tracking System) และระบบใบลามาใช้งานร่วมกันได้ นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงเข้าไปใช้งานระบบการจัดเก็บเอกสารอัตโนมัติ เพื่อเรียกใช้งานหรือดูข้อมูลได้ ความต้องการใช้ระบบงาน Lotus Notes ตรงใจผู้อำนวยการสถาบันฯ ท่านจึงให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ แต่ก็ต้องพบกับปัญหาเดิมอีก คือ เรื่องปัจจัย เพราะเป็นช่วงที่เลยเวลาของการตั้งงบประมาณประจำปีไปแล้ว จึงทำให้ผู้เขียนคิดว่าคงต้องรอไปอีกอย่างน้อย 2 ปี การใช้ระบบงานดังกล่าวจึงจะเกิด แต่ปรากฏว่าผู้อำนวยการสถาบันฯ ซึ่งอุปนิสัยส่วนตัวของท่าน เมื่อคิดว่าจะทำอะไร ปัญหาไม่ใช่เป็นอุปสรรค ทุกปัญหามีทางออก ขอเพียงแต่ให้ผู้ทำงานตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จและร่วมด้วยช่วยกันที่จะฟันฝ่าไปให้ได้ ท่านจึงตั้งทีมงานโดยตั้งให้นางสาวกัลยา ยังสุขยิ่ง นักเอกสารสนเทศ เป็นผู้จัดการโครงการ มีบุคลากรในสังกัดฝ่ายระบบสารสนเทศและสำนักงานเลขานุการ เป็นทีมงาน โดยตั้งเป้าหมายว่าสถาบันวิทยบริการ จะทดลองใช้ระบบงาน Lotus Notes โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมาทำหน้าที่เป็นเครื่องแม่ข่ายก่อน ส่วนตัวโปรแกรมและสิทธิ์ในการเข้าใช้ ท่านได้ใช้ความสามารถในการเจรจาต่อรอง จนในที่สุดสถาบันวิทยบริการก็ได้พันธมิตรธุรกิจเพิ่มอีก 1 ราย เมื่อเรื่องที่ยากได้รับการแก้ไขแล้ว ทีมงานก็เริ่มงานขั้นต่อไป คือ การติดตั้งระบบ ฝึกอบรมผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้งานระบบ การอบรมผู้ใช้งานระบบนี้ ทีมงานได้รับโจทย์ที่ยากอีกข้อหนึ่งคือ เมื่อจะใช้งานระบบ Lotus Notes ต้องให้ทุกคนในองค์กรใช้ระบบด้วย ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ และผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ โจทย์ที่ยากอยู่ที่ผู้ใช้งานระดับปฏิบัติการ เนื่องจากรวมนักการภารโรง และพนักงานขับรถ ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 16 คน และมีพื้นความรู้ส่วนใหญ่เพียงประมาณปีที่ 4 จะอบรมให้รู้เรื่องการใช้งานได้อย่างไร และเมื่ออบรมแล้วจะหาเครื่องคอมพิวเตอร์จากที่ไหนให้ฝึกการใช้งาน ผู้อำนวยการสถาบันฯ อีกเช่นเคยที่ขจัดปัญหาเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ โดยทำเรื่องขอรับบริจาคจากคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ตัดออกจากบัญชีเพื่อจำหน่าย เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานหมดไปปัญหาจึงอยู่ที่จะอบรมให้เขาเหล่านั้นใช้งานได้อย่างไร ปรากฏว่าทีมงานคาดการณ์ ผิดอย่างมาก เพราะจากความกระตือรือร้น ความใส่ใจ และความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการนำระบบฯ มาใช้ จึงสามารถรับทราบการมอบหมายงานผ่านระบบฯ ได้ทุกคน ทำให้ในปี พ.ศ. 2544 สถาบันวิทยบริการสามารถใช้งานบนระบบ Lotus Notes ได้ครบวงจร และครบทุกคนในองค์กร และใช้เรื่อยมาจนปัจจุบัน

งานในสำนักงานเลขานุการ หากไม่เอ่ยถึงงานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผนแล้ว ก็เหมือนขาดส่วนสำคัญของสายงานสนับสนุน เพราะในปีงบประมาณ 2539 ในสมัยที่ศาสตราจารย์ ดร.เทียนฉาย กีระนันท์ เป็นอธิการบดี สถาบันวิทยบริการได้รับทราบว่าเป็นปี พ.ศ. 2540 มหาวิทยาลัยจะปรับเปลี่ยนปีงบประมาณ เป็นปีการเงิน เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมตามปีการศึกษาของมหาวิทยาลัย คือ เริ่มต้น 1 เมษายน ของปีหนึ่งและสิ้นสุด 31 มีนาคม ของอีกปีหนึ่ง และจะทำการรื้อปรับระบบงบประมาณ พัสตุการเงินและบัญชี โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ที่เรียกว่า Finance Application Software หรือ CU-Finance ใช้ Application Software ของ ORACLE สำหรับงบประมาณเงินนอกงบประมาณ เป็นการบริหารแบบกองทุน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลข้อสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำและทันต่อเหตุการณ์ ใช้เป็นหลักในการวิเคราะห์และตัดสินใจ และนำไปสู่การจัดระบบบริหารมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นเมื่อเริ่มต้นปีงบประมาณ 2540 มหาวิทยาลัยจึงได้จัดประชุมชี้แจงผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ตั้งแต่เลขานุการคณะ/สถาบัน เจ้าหน้าที่สายงานคลังและพัสดุ ให้เข้าใจที่มาที่ไป และวัตถุประสงค์ในการ

รื้อปรับระบบงบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชี โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ขึ้นต่อไป คือ จัดอบรม โดยตั้งเป้าหมายให้ทุกหน่วยงานใช้ระบบดังกล่าวตั้งแต่ปีการเงิน 2541 คือ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2541 เป็นต้นไป

การปรับระบบงบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชี ที่เรียกว่า CU Finance ผู้พัฒนาระบบได้กำหนดโครงสร้างของการจัดเก็บข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน คือ

- โครงสร้างกองทุน
- โครงสร้างหน่วยงาน
- โครงสร้างแผนงาน
- โครงสร้างแผนของทางการ (เพื่อรองรับงบประมาณแผ่นดิน)
- โครงสร้างผังบัญชี

และมีระบบงานย่อย (Module) 9 ระบบ คือ

- ระบบจัดซื้อจัดจ้าง
- ระบบคลังวัสดุ
- ระบบสินทรัพย์ถาวร
- การตั้งหนี้
- การรับชำระเงิน
- การตัดยอดธนาคาร
- การทำจ่าย
- ระบบบัญชี
- ระบบงบประมาณ

ในขณะที่มหาวิทยาลัยวางระบบและจัดอบรมอยู่นั้น ผู้อำนวยการสถาบันฯ ได้ขอหารือกับผู้เขียนและนางอังคณา บุญเลิศ หัวหน้างานคลังและพัสดุ ว่าสนใจเป็นหน่วยงานนำร่องในการใช้ระบบ CU-Finance ตั้งแต่ปีการเงิน 2540 หรือไม่ ในใจผู้เขียนขณะนั้น รู้ดีว่าผู้อำนวยการสถาบันฯ ต้องการอะไร แต่หากตอบตกลงไปภาระงานที่หนักต้องตกอยู่กับหัวหน้างานคลังและพัสดุ และผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ ในสายงานดังกล่าว ทั้งนี้เนื่องจากมีเวลาเตรียมตัวเพื่อขึ้นระบบเพียง 4 เดือนเท่านั้น ในขณะที่มีข้อมูลต่างๆ ที่ต้องจัดเตรียมเพื่อนำขึ้นระบบมากมายมหาศาล จึงตอบแบ่งรับแบ่งสู้ว่า ขอหารือกับผู้ร่วมงานคนอื่นๆ ก่อน และในที่สุดสถาบันวิทยุบริการ ก็ได้เข้าร่วมเป็น 1 ใน 12 หน่วยงานนำร่องในการใช้ CU Finance ตั้งแต่ปีการเงิน 2540 เป็นต้นมา จนถึงปีงบประมาณ 2550 (มหาวิทยาลัยเปลี่ยนปีการเงินเป็นปีงบประมาณ ในปีงบประมาณ 2545)

จากปี พ.ศ. 2531 ถึงปี พ.ศ. 2540 จากระบบ RCM สู่ระบบ CU Finance ในที่สุดสถาบันวิทยุบริการก็ได้ใช้ระบบเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรทางการเงินได้สำเร็จ

การเปลี่ยนแปลงที่ก้าวกระโดดในยุคนี้ต้องบอกว่าบุคลากรทุกคนในองค์กรเหนื่อยกันมาก แต่จากความเหนื่อยเราทุกคนก็ได้รับสิ่งดีๆ ให้กับชีวิตการทำงาน ได้รับความรู้มากมาย ได้เห็นความเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นเรื่องปรับกระบวนการทำงานทั้งงานหลักและงานสนับสนุน ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมรับงานที่ถาโถมเข้ามาตลอดเวลาจนเราทุกคนเคยชินกับการทำงานแบบเนรมิต แต่มีประสิทธิภาพ

ยกเครื่องระบบการจัดการทรัพยากร

ปลายปีงบประมาณ 2549 ผู้เขียนได้รับแจ้งจากผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ ว่ามหาวิทยาลัยจะนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารการเงินและงบประมาณ แต่ครั้งนี้จะดำเนินการให้ทุกคน/สถาบัน รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงานมหาวิทยาลัยใช้ระบบดังกล่าวพร้อมๆ กัน หลังจากนั้นไม่นาน ศาสตราจารย์ คุณหญิงสุชาติา กิระนันท์ อธิการบดี และ รองศาสตราจารย์ ดร.กมลเสถียร สันติเวชกุล รองอธิการบดี ในขณะนั้น ได้เชิญประชุม บุคลากรสายสนับสนุน ทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับงานแผน งานงบประมาณ งานพัสดุ งานการเงินและบัญชี เพื่อชี้แจงให้ทราบว่ามหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต้องปรับระบบการบริหารการเงินและการงบประมาณให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีปฏิบัติงานด้านการงบประมาณและการเงินของประเทศ โดยเฉพาะ การปรับการงบประมาณเป็นระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (SPBB:Strategic Performance Based Budgeting) และเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติในระบบการเงินเป็นวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ในระบบ GFMS ซึ่งมีผลต่อเนื่องกับระบบการจ่ายตรงของรัฐ และการชำระหนี้ให้แก่ผู้ประกอบการผ่านระบบธนาคาร และเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบ ความถูกต้อง ความครบถ้วน และความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของระบบการเงินและการงบประมาณจากหน่วยตรวจสอบภายนอกได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยต้องสามารถแสดงค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิต/บริการ ที่เป็นที่ยอมรับได้ เพื่อรองรับการจัดสรรงบประมาณการศึกษาแบบ ICL (Income Contigent Loan) ที่คาดว่าจะรัฐบาลจะนำมาใช้เพื่อการจัดสรรงบประมาณให้แก่มหาวิทยาลัยต่างๆ ในปีงบประมาณ 2553

แนวคิดในการปรับเปลี่ยนระบบงานและวิธีการปฏิบัติงานด้านการเงินและการงบประมาณ คือ การสร้างระบบสารสนเทศในองค์กรให้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่กระจัดกระจายอยู่ในกระบวนการหลักด้านการจัดการทรัพยากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ กระบวนการวางแผน กระบวนการงบประมาณ กระบวนการพัสดุ กระบวนการเงิน และกระบวนการบัญชี ให้มีความสัมพันธ์กัน เชื่อมโยงกัน และบูรณาการให้เป็นระบบงานเดียวกัน ในลักษณะ Online, Real time โดยการใช้เครื่องมือที่สามารถรับรู้ข้อมูลหรือสถานะของกิจกรรมต่างๆที่กำลังดำเนินการอยู่ได้อย่างรวดเร็ว และใช้ข้อมูลดังกล่าวในการตัดสินใจด้านการบริหารอย่างทันทั่วทั้งที่ ดังนั้นจึงเกิดโครงการ Unified ERP หรือโครงการพัฒนาระบบ ERP สำหรับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยขึ้น โดยร่วมมือกับบริษัท SAP และบริษัทสำนักงานใหญ่ของอาโทส ออริจิน เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศส่วนกลางของมหาวิทยาลัย โดยใช้โปรแกรม SAP version ECC6.0 เป็นระบบปฏิบัติการกลางเพื่อบูรณาการการปฏิบัติงานด้านการวางแผน การงบประมาณ การพัสดุ การเงิน และการบัญชี ให้เป็นระบบเดียวกัน โดยตั้งเป้าหมายให้ติดตั้งระบบให้แล้วเสร็จ และสามารถเริ่มใช้งานเพื่อจัดการงบประมาณมหาวิทยาลัยได้ในปีงบประมาณ 2551 ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้นายอิทธิรัตน์ วิศาลเวทย์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (เชี่ยวชาญ) ระดับ 9 หัวหน้าสำนักงานอธิการบดี เป็นหัวหน้าโครงการ

เมื่อได้รับรู้ข้อมูลต่างๆ จากการประชุม รวมทั้งได้พูดคุยกับเลขานุการคณะ/สถาบัน ด้วยกันแล้วหลายคนกังวล หลายคนสับสน หลายคนเห็นว่าน่าทำตาย และหลายคนพร้อมจะลุย แต่ทุกคนลงความเห็นเหมือนกันว่าจะขึ้นระบบได้สำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ และเมื่อเปลี่ยนผู้บริหารจะมีการปรับระบบอีกหรือเปล่าวมหาวิทยาลัยก็คงเป็นกังวลเรื่องดังกล่าวเช่นกัน จึงได้จัดทีมงานขึ้น 1 ทีม เรียกว่าทีมงานบริหารการเปลี่ยนแปลง โดยได้มีการร่วมงานกับผู้รับผิดชอบงานในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการจะบรรลุเป้าหมายได้ในเวลาที่กำหนด ในทัศนะของผู้เขียน ความกังวลมีอยู่บ้างแต่ไม่มาก เนื่องจากเชื่อมั่นในผู้บริหาร

ระดับสูงทั้งท่านอธิการบดี ศาสตราจารย์ คุณหญิงสุชาดา กีระนันท์ และรองอธิการบดี รองศาสตราจารย์ ดร.กมลเลิศ สันติเวชกุล เนื่องจากได้มีโอกาสทำงานร่วมกับท่านอธิการบดีบ้างในบางโครงการ และเป็นผู้บังคับบัญชาของรองศาสตราจารย์ ดร.กมลเลิศ สันติเวชกุล เมื่อครั้งดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ และผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ ประมาณ 14 ปี รวมทั้งเชื่อมั่นในเรื่องการบริหารจัดการโครงการของ ดร.ธีรรัตน์ วิศาลเวทย์ ที่จะนำพาโครงการใหญ่ของมหาวิทยาลัยให้ถึงฝั่งได้

หลังจากที่มหาวิทยาลัยโดยท่านอธิการบดีได้เชิญประชุมเพื่อแจ้งนโยบาย เหตุผลความจำเป็น และเป้าหมาย ของโครงการ CU-ERP ไปไม่นาน คือประมาณเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2549 ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมดไม่ว่าจะส่วนกลาง หรือ คณะ/สถาบัน ต้องเข้าประชุม ประชุม และประชุม เพื่อสร้างความเข้าใจ ในทุกขั้นตอนให้กระจ่าง โดยเฉพาะขั้นตอนการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน (Business Blueprint) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก จนทำให้พวกเราทุกคนหายใจเข้าเป็น ERP หายใจออกเป็น ERP ไปทางไหนก็พูดกันแต่เรื่อง ERP ต่อจากนั้นก็เป็นการพัฒนาและติดตั้งระบบ (Realization) ทุกคนที่เกี่ยวข้องต้องเข้าอบรม อบรม และอบรม ไม่เว้นแม้แต่วันหยุด เราได้รู้จักและต้องเข้าใจลึกซึ้งกับระบบ CO, FM, FI, MM ได้รู้จัก คำว่า Cost Center, Fund Center, Functional Area, Cost Element, Commitment Item, Activity Type และ อื่นๆ อีกมากมาย แต่ที่แน่ๆ คือเราทุกคนที่ร่วมในโครงการร่วมมือและร่วมใจกันฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ ไปได้ด้วยดี และสามารถมอบของขวัญให้มหาวิทยาลัยได้ตามกำหนด

ในช่วงที่บุคลากรในสายงานนโยบายและแผน งานคลังและพัสดุ กำลังขบเคี้ยว และชะมuckเข้มข้นกับ CU-ERP ในช่วงการพัฒนาและติดตั้งระบบ (Realization) และช่วงการทดสอบการใช้งานและการเตรียมการขั้นสุดท้าย (Final Preparation) อยู่นั้น บุคลากรสายงานบริหารและธุรการ ก็ต้องปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน เนื่องจากระบบ ERP ที่มหาวิทยาลัยพัฒนานั้น จะเชื่อมโยงกับระบบการบริหารงานบุคคล หรือที่เรียกว่า CU-HR ด้วย ดังนั้นเพื่อให้ทั้ง 2 ส่วน พัฒนาและเชื่อมโยงได้สำเร็จ โดยเฉพาะในส่วนของงบจ่ายเงินเดือน และการออกรายงานที่จำเป็นต่อการดำเนินงานและการบริหาร มหาวิทยาลัยจึงแบ่งทีมพัฒนาออกเป็น 2 ทีม เพื่อย่นระยะเวลาการพัฒนาระบบ และให้มั่นใจว่าทั้ง 2 ระบบ จะเชื่อมโยงกันได้สำเร็จในปีงบประมาณ 2551 ดังนั้น เลขาธิการคณะ/สถาบัน หัวหน้างานบริหารและธุรการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่บุคคลของคณะ/สถาบัน จึงต้องเรียนรู้และอบรม การใช้งานระบบ CU-HR ไม่ว่าจะเป็น Module ระบบบริหารข้อมูลบุคลากร (Personnel Administration) ระบบการจัดการค่าใช้จ่ายบุคลากร (Payroll) ระบบการจัดการเวลา (Time Management) ระบบการจัดการการประสิทธิภาพ (Performance Management) ซึ่งเกี่ยวกับการประเมินผล ระบบการจัดการค่าตอบแทน (Compensation Management) ระบบการพัฒนาบุคลากร (Personnel Development) ระบบฝึกอบรมและสัมมนา (Training and Event Management) ระบบการสรรหา (Recruitment) และระบบการจัดการสวัสดิการ (Benefit) โดยจะต้องจัดเตรียมและตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและถูกต้อง

ในเวลาเดียวกับการปรับระบบงานการเจ้าหน้าที่ เลขาธิการคณะ/สถาบัน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณ ก็ได้รับเชิญให้เข้าร่วมประชุม ชี้แจง อบรม ให้รู้จักกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Document Tracking System-DTS) ซึ่งเป็นระบบย่อยในระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management System-EDMS) โดยใช้ Lotus Notes version 7 ในเบื้องต้นของการพัฒนาระบบมหาวิทยาลัยได้แบ่งกลุ่มผู้ใช้เป็น 2 กลุ่ม คือหน่วยงานต้นแบบ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จะได้รับการคัดเลือกให้

เป็นหน่วยงานนำร่อง และหน่วยงานนอกต้นแบบ สถาบันวิทยบริการถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ 2 คือ หน่วยงานนอกต้นแบบ แต่เมื่อผู้พัฒนาระบบได้เข้ามาติดตั้งโปรแกรมเพื่อให้หน่วยงานนอกต้นแบบใช้งานได้ในระดับหนึ่ง จึงเห็นว่าสถาบันวิทยบริการใช้งานบนระบบ Lotus Notes version 5 อยู่ และใช้อย่างเต็มรูปแบบ ครบวงจรกว่าที่มหาวิทยาลัยนำมาพัฒนาใช้กับระบบ DTS ในที่สุดสถาบันวิทยบริการ ก็ได้ใช้ระบบ DTS ในฐานะเป็นหน่วยงานต้นแบบ

การเปลี่ยนแปลงครั้งใหม่นี้ ผู้เขียนมั่นใจว่าสถาบันวิทยบริการ จะสามารถขึ้นระบบและใช้ระบบได้ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทั้งนี้เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการที่เป็นทั้งผู้ตัดสินใจเมื่อเกิดปัญหา และเป็นผู้ให้กำลังใจเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาต่อแท้ ได้ความร่วมมือจากน้องๆ ในสำนักงานเลขานุการ ไม่ว่าจะเป็นนางอังคณา บุญเลิศ นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า นางอุษณีย์ สุขแพทย์ นางเสาวนีย์ เฉลิมเทวี นางวิจิตา ลักษณะเทียมจิตร นางศิรินันท์ ศรีวานิชย์ และนางสาวสายทอง ธารารัตน์วงศ์ ที่ช่วยกันทำให้ระบบ CU-ERP ของสถาบันวิทยบริการประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะนางอังคณา บุญเลิศ ได้รับการกล่าวถึงตลอดเวลาทั้งช่วงพัฒนาระบบฯ และเมื่อมีการใช้ระบบฯ แล้ว เพราะสามารถเป็นที่พึ่งของเพื่อนร่วมวิชาชีพเดียวกันจากคณะ/สถาบันต่างๆ เนื่องจากเป็นผู้ที่รู้จักจริงทั้งตัวระเบียบและระบบ และเมื่อถึงขั้นตอนการนำระบบไปปฏิบัติงานจริง นางอังคณา บุญเลิศ ก็เป็นผู้ที่จัดทำรายการเข้าระบบเป็นคนแรก ขอขอบคุณนางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์ นางสมใจ ภิริยะกากุล และนางสาวมานิดา เวชพรหมณ์ ที่เป็นกำลังสำคัญในเรื่อง CU-HR และ DTS

บรรณานุกรม

- กมลเศกน์ สันติเวชชกุล. **การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2547-2551.** กรุงเทพฯ: โอกรูป เพรส, 2551.
- กัลยา ยังสุขยิ่ง. “ระบบงานสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ : Lotus Notes.” ใน **สถาบันวิทยบริการ 2546 : บริหารเพื่อความเป็นเลิศ.** 126-132. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- บัน คาชิมะ. **สู่การเป็นผู้นำในการใช้ ERP (Enterprise Resource Planning).** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2546.
- สงวนศรี เก่งกิจโกศล. “ก้าวใหม่ของระบบบริหาร.” ใน **ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ : แนวคิดและประสบการณ์.** 184-197. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- สุชาติดา กิระนันท์, คุณหญิง. “มหาวิทยาลัยทันสมัย และมีธรรมาภิบาลในการบริหาร.” ใน **ยุทธศาสตร์การบริหารจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : รายงานผล การปฏิบัติงาน 4 ปี พ.ศ. 2547-2551.** 51-55. กรุงเทพฯ: สำนักงานสารนิเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Decade of CU-GDLN: From “Trend” to “Blend” on the Course of International Learning and Sharing

*Titayarat Intawong
Kamontip Klaibanmai*

Abstract

In this changing world where knowledge-based is transforming to the post knowledge-based economy, knowledge sharing among the Community of Practice (CoP) is a kind of knowledge management which university can play a vital role in the learning and sharing process. The World Bank itself, in realizing of its own knowledge asset and not merely the monetary asset, has expended the principle of knowledge management in organizing the client-oriented CoP since the year 2000 through the Global Development Learning Network or GDLN by using the technology of interactive videoconferencing (VC) and currently blended learning approach for knowledge transfer and knowledge share. This article explores the roles of GDLN and, in particular the Chulalongkorn University-Global Development Learning Network (CU-GDLN), as a Development Learning Center (DLC) within this network in the Asia and Pacific region. Details of the topics, events, and sessions of the videoconferences organized by the CU-GDLN, and numbers of participants attended are classified and analyzed. Two examples of the blended learning, namely the “Microfinance Training of Trainers” using a blend of ‘VC and web-based program,’ and “HIV/AIDS Hub Session” using a blend of ‘VC and face-to-face seminar’ as the delivery modes, have been described in a detailed explanation.



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หนังสือทศวรรษ CU-GDLN : จาก Trend เป็น Blend บนเส้นทาง แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนานาชาติ

ฐิตยารัตน์ อินทวงศ์¹

กมลทิพย์ คล้ายบ้านใหม่²

ปัจจุบันโลกในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) ซึ่งถือว่า “ความรู้” และ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่างๆ โดยเฉพาะการสื่อสาร เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กำลังจะค่อยๆ เปลี่ยนผ่านไปสู่อีกโลกหลังเศรษฐกิจฐานความรู้ (Post Knowledge-based Economy) โลกในยุคนี้ จะก้าวเลยความคิดของ “การแข่งขัน” (Competition) ไปสู่ “การร่วมรังสรรค์” (Collaboration) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “การร่วมรังสรรค์ทางสังคม” (Social Collaboration) เป็นโลกของภูมิปัญญาที่ก้าวเลย ภูมิปัญญาในระดับปัจเจกบุคคลไปสู่ภูมิปัญญามหาชน (Wisdom of the Crowd) และเป็นโลกที่เสริมกันระหว่าง ความเป็นอิสระและการพึ่งพาอาศัยกัน มหาวิทยาลัย ในฐานะองค์กรที่เป็นสังคมความรู้ และมีบทบาทในการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงต้องมองการศึกษาโดยองค์รวม ที่มีได้เน้นให้มนุษย์มีความสามารถเพื่อประกอบ อาชีพและแข่งขันกับผู้อื่น โดยละเอียดอื่นที่จำเป็นในโลกของการพัฒนา สังคมความรู้ที่ดี จึงต้องสร้าง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และใช้ความรู้เพื่อกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์อย่างสมดุล หากอิงถึงการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ความรู้ที่มีอยู่รอบตัวเราในโลก หากมีการนำไปใช้ และแลกเปลี่ยนระหว่างกัน ความรู้นั้นย่อมก่อให้เกิดประโยชน์เพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณ การเรียนรู้ในสังคมปัจจุบันไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ ความรู้ที่ได้รับตามหลักสูตรในมหาวิทยาลัยเท่านั้น หากในชีวิตการทำงาน มนุษย์ยังต้องพัฒนาตนเองด้วยการ เรียนรู้ต่อไป ตามความเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อนำไปปรับใช้อย่างเหมาะสม

โดยหลักการของการจัดการความรู้ประกอบด้วยความรู้ 2 ประเภท คือ (วิจารณ์ พานิช, 2549: 14)

1. Explicit Knowledge หมายถึง ความรู้ชัดแจ้ง เป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจน มีการบันทึกไว้ เช่น ความรู้ในตำรา เอกสาร วารสาร คู่มือ ฐานข้อมูล อินเทอร์เน็ต วีซีดี

¹บรรณารักษ์ ศูนย์เอกสารประเทศไทย สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

²เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. Tacit Knowledge หมายถึง ความรู้ฝังลึก เป็นความรู้ในตัวคน หรือความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติ ความรู้ที่เชื่อมโยงกับประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม ที่สั่งสมมายาวนาน เป็นภูมิปัญญา หากนำความรู้จากประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน จะช่วยให้เกิดการยกระดับความรู้

การจัดการความรู้จะเน้นไปที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน จากความรู้ในตัวคน เน้นการเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม และเป็นความรู้ที่เชื่อมโยงกับงานและการดำรงชีวิต โดยมีการพัฒนาเครื่องมือและวิธีการต่างๆ ทั้งในเชิงสังคมศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อมาช่วยในการจัดการความรู้ แม้จะเน้นไปที่ความรู้ฝังลึกในตัวคน แต่การจัดการความรู้ก็ไม่ได้ละเลยความรู้ที่มีการบันทึกไว้ เพราะความรู้ทั้ง 2 แบบจะต้องถ่ายทอดไปมาระหว่างกันเป็นเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) เพื่อที่จะยกระดับความรู้ได้ต่อไป (วิจารณ์ พานิช, 2549ก: 2)

วิธีการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) ระหว่างกันวิธีหนึ่งที่สามารถทำได้ คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน “ชุมชนนักปฏิบัติ” (Community of Practice - CoP) Etienne Wenger (2006: 1) ผู้บุกเบิกแนวคิดในเรื่องนี้ ได้ให้คำจำกัดความของ “Communities of Practice” ไว้ว่า คือ “กลุ่มคนที่ร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึกในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ทำอยู่และเรียนรู้เพื่อที่จะทำให้ดีขึ้นจากการที่ได้มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอ”

CoP จึงเป็นการชุมนุมของคนที่สนใจในเรื่องเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน เป็นกลุ่มคนที่มีพื้นฐาน และประสบการณ์หลากหลาย เป็นเวทีที่สร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ เชื่อใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ชุมชนนักปฏิบัติจะเน้นไปที่เนื้อหามากกว่ารูปแบบของความสัมพันธ์ ชุมชนนี้สามารถดำรงอยู่ได้เพราะมนุษย์เห็นว่าการมีส่วนร่วมมีคุณค่า ในชุมชนนักปฏิบัติประกอบด้วย ผู้รู้ ผู้มีประสบการณ์ สมาชิก และผู้ที่เข้าสู่ชุมชนนี้ วัตถุประสงค์ก็คือ การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน สมาชิกของชุมชน คือ ความสมัครใจ สิ่งที่เชื่อมชุมชนนี้เข้าด้วยกัน คือ ความรู้สึกและเอกลักษณ์ของชุมชน และจุดสิ้นสุดของชุมชน คือช่วงเวลาทั้งหมดความสนใจในเรื่องนั้นๆ แล้ว

ในทางปฏิบัติ การจัดการความรู้ ในลักษณะนี้ ต้องอาศัยเวลา (Time) และพื้นที่ (Space) พื้นที่ในที่นี้สามารถเป็นการพบปะกันแบบเผชิญหน้า (Physical Space หรือ Face-to-Face) และการพบปะกันบนพื้นที่เสมือนจริง (Virtual Space) โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาช่วย นอกจากนั้น ยังต้องอาศัยผู้ที่ทำหน้าที่เอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้ (Facilitator) ด้วย

มหาวิทยาลัยมีโอกาที่จะเข้าไปมีบทบาทในการเชื่อมความรู้และทักษะจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้เกิดการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ระหว่างกัน นำไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจและปฏิบัติ เพื่อความก้าวหน้าของสังคมได้ มหาวิทยาลัยสามารถสร้างพันธมิตร ที่จะร่วมกันหาหนทางในการสร้างความรู้ และเสริมความรู้ให้แตกต่างจากโปรแกรมการศึกษาที่ดำเนินการอยู่ โดยอาจแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างกลุ่มคนต่างๆ ที่ไม่จำกัดเฉพาะนักวิชาการในมหาวิทยาลัย เช่น การจัดส่งหนาท่อภิปราย โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย เช่น การจัดการประชุมทางไกล (Videoconference) ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบสองทางที่สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ การจัดการความรู้ในแนวทางนี้สามารถสร้างชุมชนนักปฏิบัติในเรื่องต่างๆ โดยมหาวิทยาลัยทำหน้าที่เอื้ออำนวยให้เกิดกิจกรรมแก่ชุมชนเหล่านี้ และกระจายความรู้ไปยังบุคคลกลุ่มต่างๆ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับเครือข่ายการเรียนรู้ทางไกลทั่วโลก ของธนาคารโลก (GDLN)

หากพิจารณาทิศทางของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การบริหาร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2547-2551) แล้ว จะเห็นว่าจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตระหนักถึงกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders-Oriented) กับมหาวิทยาลัย อันได้แก่ นิสิต บุคลากร บัณฑิต สังคมและประเทศ เป็นหลัก ภายใต้ยุทธศาสตร์ตามพันธกิจ จุฬาฯ ได้เพิ่มบทบาทของตนในสังคมประเทศไทยและนานาชาติ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน เช่น การเพิ่มทางเลือกและการขยายโอกาสทางการศึกษาด้วยการศึกษาทางไกล (Distance Education) รวมไปถึง การเสริมสร้างความเชื่อมโยงระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชนและท้องถิ่น (Local/Community Linkage) ธุรกิจและอุตสาหกรรม (Industry Linkage) ภูมิภาคและนานาชาติ (Regional/Global Linkage) (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551ก: 2-4) สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ จุฬาฯ 100 ปี อันเป็นการเตรียมการเพื่อบรรลุเป้าหมายของการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลกในปี พ.ศ. 2560 โดยได้บรรจุกรอบความคิดหนึ่งในเรื่องการสร้างปัญญาในสังคม ซึ่งมีเป้าประสงค์คือ การเชื่อมโยงกับสังคมทุกระดับและทุกภาคส่วน มีกระบวนการที่ดีในการนำความรู้ที่เหมาะสมสู่สังคมทุกระดับ และสามารถแก้ปัญหาหรือพัฒนาสังคม รวมถึงในกรอบความคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน อันมีเป้าประสงค์คือ การระบุปัญหาและโอกาสของการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับประเทศและระดับโลก และสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550: 6-8) นอกจากนี้ ในแผนยุทธศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551-2555 ที่พิมพ์เผยแพร่ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2551 มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญในการที่จะให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ภายใต้ยุทธศาสตร์ “ก้าวหน้า” อันเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งเพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับโลกด้วย

ในส่วนของธนาคารโลก (World Bank) ความท้าทายของธนาคารโลก อยู่ที่การจัดการความรู้ที่มีอยู่ในโลก (Global Knowledge) และนำมาปรับให้เข้ากับระดับท้องถิ่น (Local Adaptation) เพื่อเป็นสื่อกลางให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์ของประเทศต่างๆ และเพื่อให้เกิดความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดีในระดับสากล (International Best Practice) เมื่อ พ.ศ. 2539 Mr. James Wolfensohn ประธานธนาคารโลก ได้ตระหนักถึงบทบาทของธนาคารโลกในยุคเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) โดยมองว่าจุดแข็งหรือสินทรัพย์ (Asset) ของธนาคารโลก ไม่ได้หมายถึง “แหล่งเงิน” เหมือนดังที่เข้าใจในอดีต แต่เป็น “ธนาคารความรู้” (Knowledge Bank) ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารโลกได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมพัฒนาโครงการต่างๆ ทั่วโลก ทำให้ธนาคารมีสินทรัพย์เชิงความรู้ (Knowledge Asset) อยู่มากมายมหาศาล วิสัยทัศน์ของธนาคารโลก นอกจากจะเป็นการสร้างความรู้แล้ว ยังคำนึงถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ด้วย

ธนาคารโลกและสถาบันธนาคารโลก (World Bank Institute-WBI) ได้ใช้หลักการจัดการความรู้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 เนื่องจากเล็งเห็นว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะช่วยเสริมประสิทธิภาพขององค์กร และส่งผลกระทบไปถึงการแก้ไขปัญหาความยากจน อันเป็นพันธกิจของธนาคารได้มีการแบ่งเครือข่ายในองค์กรให้สมาชิกที่สนใจในสาขาใกล้เคียงกันมารวมกลุ่มกัน เรียกว่า “Thematic Groups-TGs” ซึ่งตามทฤษฎี ก็คือ “ชุมชนนักปฏิบัติ” นั่นเอง TGs ประกอบด้วยหัวข้อหลากหลายที่เกี่ยวกับการพัฒนามากกว่า 80 หัวข้อ เช่น เรื่องการพัฒนาชุมชน (Community Driven Development-CDD) กลุ่มประชาสังคม (Civil Society Group) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ (Natural Resources Management-NRM) การจัดการภัยพิบัติ (Disaster Management) การลดความยากจนและการจัดการเศรษฐกิจ การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างยั่งยืน เป็นต้น

ในการดำเนินการในเรื่องนี้ ธนาคารโลกมอบหมายให้ The Information Solutions Network (ISN) อันเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีการสื่อสารของธนาคาร ช่วยสนับสนุนให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติเพื่อสร้างประตูไปสู่การพัฒนาทั่วโลก (Global Development Gateway) และสร้างโปรแกรมการเรียนรู้ทางไกลทั่วโลก (Global Distance Learning Program) โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยให้บรรลุเป้าหมาย

ชุมชนนักปฏิบัติที่ดำเนินการโดยสถาบันธนาคารโลก จะมีความแตกต่างจากการจัด Thematic Groups ของธนาคารโลกโดยตรงอยู่บ้าง เพราะ WBI จะมุ่งสร้างโอกาสการเรียนรู้เพื่อเชื่อมโยงไปหาลูกค้าบุคคลภายนอกธนาคาร มากกว่าเฉพาะในวงบุคลากรของธนาคาร กิจกรรมของ WBI เน้นที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมไปถึงการอบรม การให้คำปรึกษาในแนวนโยบายและการสร้างและสนับสนุนเครือข่ายความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับนานาชาติ ธนาคารโลกถือว่า ชุมชนนักปฏิบัติมีความสำคัญเป็นหัวใจและจิตวิญญาณในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Heart and Soul of Knowledge Sharing) เนื่องจากธนาคารโลกมีทุนทางสังคมและทุนขององค์กรในเรื่องประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจ มุมมอง และยังมีบทบาทเป็นผู้นำในการสร้าง แบ่งปัน และประยุกต์ใช้ความรู้ ชุมชนนักปฏิบัติจึงเป็นที่เรียนรู้ของบุคลากรของธนาคารกับนักปฏิบัติภายนอก เพื่อแลกเปลี่ยนความสนใจ ปัญหา และวิธีการร่วมกัน สามารถตอบปัญหา ระหว่างสมาชิกในชุมชนและลูกค้าของธนาคารในเรื่องเฉพาะเจาะจงได้ สามารถพัฒนาจับประเด็นและถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติที่ดีในเรื่องหนึ่งๆ โดยเอื้ออำนวยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เชี่ยวชาญที่มีทั้งความสนใจและประสบการณ์ เพื่อแลกเปลี่ยนปัญหา เพราะความสนใจของคนกลุ่มนี้ ช่วยให้ได้คำตอบในอันที่จะช่วยพัฒนางานให้ดีขึ้นได้ การกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำได้ด้วย การส่งเสริมให้มีการสนทนากัน (Dialogue) สามารถเชื่อมโยงกลุ่มผู้ปฏิบัติจากต่างกลุ่มต่างสาขา เช่น ผู้เชี่ยวชาญจากต่างภูมิภาค ต่างแผนก (Sectors) ขององค์กรในธนาคารโลก นอกจากนั้น ยังช่วยส่งเสริมให้เกิดวิธีการใหม่ๆ และประเด็นท้าทายในเรื่องเฉพาะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา

สถาบันธนาคารโลก จึงเรียกชุมชนนักปฏิบัติแบบนี้ว่า Client-oriented Communities of Practice ตัวอย่างของชุมชนนักปฏิบัติที่จัดตั้ง โดยเน้นไปยังบุคคลภายนอกและองค์กรพันธมิตรอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก เช่น เครือข่ายกลยุทธ์การพัฒนาเมืองหลวง (City Development Strategies Network-CDS) ซึ่งเกิดขึ้นจากความต้องการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และได้คำแนะนำอย่างทันเวลาเกี่ยวกับปัญหาของเทศบาลที่เฉพาะเจาะจงในบางเรื่อง โดยสมาชิกในชุมชนประกอบด้วยพนักงานเทศบาลใน 40 เมืองในประเทศฟิลิปปินส์ วิธีการของชุมชนนักปฏิบัตินี้คือ มีการจัดกิจกรรมแบบพบปะกันอย่างสม่ำเสมอ มีเว็บไซต์ที่มีข้อมูลประเภทผังลึก และบริการช่วยตอบคำถาม ผลที่ได้รับ คือ พนักงานได้แนวทางในการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วในเรื่องของการจัดการเมืองและการให้บริการ

องค์ประกอบที่จะทำให้การสร้างชุมชนนักปฏิบัติประสบผลสำเร็จ คือจะต้องมุ่งไปที่หัวเรื่องสำคัญต่อสมาชิกชุมชน จะต้องหาสมาชิกที่ได้รับการยอมรับมาประสานงานชุมชนนักปฏิบัติ ให้สมาชิกมีเวลาและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม และต้องนำคนที่มีความรู้ในเรื่องนั้นมาร่วมด้วย นอกจากนั้นยังต้องสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในระหว่างสมาชิก สร้างกลุ่มเล็กๆ ที่มีความคล่องตัว ทำให้เกิดการพูดคุยอย่างแท้จริงในเรื่องที่เป็นประเด็นสำคัญและอยู่ในความสนใจ

จากประสบการณ์ของธนาคารโลก จะเห็นได้ว่าชุมชนนักปฏิบัติช่วยพัฒนากระบวนการตัดสินใจของบุคลากรในธนาคารโลก และลูกค้าในประเทศกำลังพัฒนา ช่วยเสริมแนวคิดของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และผลักดันให้เกิดความกระตือรือร้นและรับผิดชอบในหมู่นักปฏิบัติ เป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยี และ

การปฏิบัติของมนุษย์ (Human Practice) ที่ช่วยให้กิจกรรมนั้นประสบความสำเร็จ

เครื่องมือหนึ่งที่ธนาคารโลกใช้เป็นเทคโนโลยีทางเลือกที่ช่วยให้เกิดชุมชนผู้ปฏิบัติได้อย่างประสบความสำเร็จ คือ **เครือข่ายการเรียนรู้ทางไกลเพื่อการพัฒนาทั่วโลก (Global Development Learning Network-GDLN)** เครือข่ายนี้ให้บริการจัดประชุมทางไกล ทำให้ชุมชนนักปฏิบัติซึ่งอยู่ต่างสถานที่ทั่วโลกสามารถใช้ศูนย์การเรียนรู้ทางไกล (Distance Learning Center) หรือศูนย์การเรียนรู้ทางไกลเพื่อการพัฒนา (Development Learning Center) ในเครือข่ายการเรียนรู้ทางไกลที่มีอยู่ในประเทศต่างๆ ทั่วโลก เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นพร้อมๆ กันในเรื่องที่อยู่ในความสนใจ GDLN จึงช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ชุมชนนักปฏิบัติได้ วิธีการที่ GDLN ใช้ได้พัฒนาจากการจัดประชุมทางไกล เป็นการใช้เทคโนโลยีด้วยวิธีการผสมผสาน (Blended Approach) นอกจากการจัดประชุมทางไกลเป็นหลักในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วยังอาจใช้ ซีดีรอม เอกสารสิ่งพิมพ์ กระดานสนทนาในเว็บไซต์ การประชุมกลุ่ม การนำเสนอกรณีศึกษา ประกอบด้วย การที่จะใช้เทคโนโลยีแบบใด ขึ้นอยู่กับความต้องการที่แตกต่างกันของชุมชนนักปฏิบัตินั้นๆ ประเด็นสำคัญก็คือ การใช้เครื่องมือนี้เพื่อให้เกิดการสื่อสารและการเรียนรู้กับทุกคนได้ในวงกว้าง (Share with Many, Share with Everyone) นอกจากนั้น ยังคงต้องมีการจัดกิจกรรมแบบเผชิญหน้า นอกเหนือจากเทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual Entity) ด้วย เพื่อสร้างความไว้วางใจและจุดประสงค์ร่วมกันในชุมชนนักปฏิบัติ

เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบการประชุมทางไกล คือการบีบอัดภาพและเสียงเป็นสัญญาณดิจิทัลในเวลาเดียวกันโดยมีฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เป็นตัวเข้ารหัส ถอดรหัส ซึ่งเรียกว่า โคเดค (Codec) และทำการส่งผ่านระบบโครงข่ายสื่อสัญญาณ โดยในระยะแรก GDLN ได้ใช้ระบบดาวเทียม และพัฒนามาใช้สายโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (Integrated Services Digital Network-ISDN) และอินเทอร์เน็ต โพรโทคอล (Internet Protocol-IP) ตามลำดับ เพื่อให้การประชุมทางไกลได้ประสิทธิภาพมากขึ้นและมีค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่อสัญญาณและบำรุงรักษาอุปกรณ์น้อยลง GDLN ได้เป็นสมาชิกเครือข่าย Internet 2 มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จึงสามารถจัดการประชุมทางไกลเชื่อมต่อสัญญาณด้วยอินเทอร์เน็ต โพรโทคอล กับสถาบันต่างๆ ทั่วโลกที่เป็นสมาชิกเครือข่าย Internet 2 ได้ง่ายและประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น ในปัจจุบัน GDLN ใช้อัตราความเร็วในการเชื่อมต่อผ่าน ISDN ที่ 512 กิโลบิตต่อวินาที (Kbps) และผ่าน IP ที่ 256 กิโลบิตต่อวินาที ด้วยเทคโนโลยีการประชุมทางไกลแบบสองทาง (Two-Way Videoconferencing) นี้ ทำให้ผู้เข้าประชุมซึ่งอยู่ต่างสถานที่ สามารถสื่อสารแบบโต้ตอบได้ทั้งภาพและเสียงในเวลาเดียวกัน (Interactive, Synchronous) ผ่านจอใหญ่ 2 จอ ที่ไม่เพียงจะมองเห็นผู้พูดจากประเทศอื่นเท่านั้น แต่สามารถใช้ดูเอกสารหรือสิ่งที่ใช้ประกอบการนำเสนอ การเชื่อมต่อสัญญาณสามารถเชื่อมระหว่างสองสถานที่ (Point-to-Point) หรือหลายสถานที่พร้อมกัน (Multi-Point) สำหรับการเชื่อมต่อสัญญาณการประชุมทางไกลหลายแห่งพร้อมกัน จะต้องใช้อุปกรณ์ควบคุมที่เรียกว่า Multi Control Unit (MCU) อุปกรณ์อื่นๆ ที่สำคัญในการจัดประชุมทางไกล เช่น กล้องโทรทัศน์ที่รับภาพ จอมอนิเตอร์เพื่อดูภาพของตนเองหรือภาพปลายทาง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ควบคุมระบบสื่อสาร แป้นควบคุมระบบภาพและเสียง คอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน เป็นต้น

บทบาทของ GDLN

GDLN เป็นเครือข่ายการเรียนรู้ทางไกลเพื่อการพัฒนาทั่วโลก ที่เกิดจากความร่วมมือระดับโลก เมื่อ พ.ศ. 2543 โดยมีธนาคารโลกเป็นผู้นำในการสร้างพันธมิตร เครือข่ายนี้ได้เติบโตขึ้นจากศูนย์การเรียนรู้

ทางไกลในสังกัด 11 แห่ง (Distance Learning Centers-DLCs) จนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากกว่า 120 แห่ง ในกว่า 80 ประเทศทั่วโลก ครอบคลุมภูมิภาคแอฟริกา เอเชียตะวันออกเฉียงและแปซิฟิก ยุโรปและเอเชียกลาง ลาตินอเมริกาและแคริบเบียน ตะวันออกกลางและแอฟริกาเหนือ และเอเชียใต้ GDLN เน้นการจัดกิจกรรมร่วมกันโดยใช้เทคโนโลยีการประชุมทางไกลและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นแพลตฟอร์มในการสื่อสาร และใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) มาเสริม เพื่อเชื่อมโยงระยะทาง เชื่อมโยงองค์กรและผู้คนทั่วโลกที่ทำงานเพื่อการพัฒนา ให้สามารถสื่อสารแบบโต้ตอบทั้งภาพและเสียง เพื่อแบ่งปันความรู้และเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติ (Practitioners) และความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ (Experts) ได้พร้อมกันในหลายประเทศในกิจกรรมแต่ละครั้ง เช่น ผู้กำหนดนโยบายในยุโรปตะวันออกเฉียงได้พบปะกับผู้เชี่ยวชาญในประเทศต่างๆ เพื่อหามาตรการในการต่อต้านกับการทุจริตในประเทศของตน ชุมชนผู้ปฏิบัติในเอเชียได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ระหว่างกันในกลุ่มประเทศที่ได้รับผลกระทบจากเหตุธรณีพิบัติภัยสึนามิ เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ในประเด็นความพยายามในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย การปฏิบัติการฟื้นฟูสภาพความเสียหาย รวมถึงการพัฒนามาตรการเตือนภัยล่วงหน้า เตรียมการป้องกันและรับมือภัยพิบัติดังกล่าว

ศูนย์การเรียนรู้ทางไกล ในแต่ละประเทศที่อยู่ในสังกัดของเครือข่าย (GDLN Affiliates) จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวกและจัดกิจกรรมต่างๆ ให้เกิดขึ้น DLC ที่เป็น GDLN Affiliates มีการลงนามในข้อตกลงเครือข่าย (Network Agreement) กับธนาคารโลก และมีการดำเนินงานที่เป็นอิสระที่มุ่งงานในธนาคารโลก สำนักงานใหญ่ ณ กรุงวอชิงตัน ดี.ซี. ประเทศสหรัฐอเมริกา จะให้การสนับสนุนเครือข่าย GDLN และรับผิดชอบประสานงานในด้านต่างๆ ในฐานะหน่วยงานกลาง เช่น Information Solutions Group (ISG) เป็นแกนหลักในด้านเทคโนโลยีเพื่อรองรับการประชุมทางไกลในเครือข่าย และอำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อสัญญาณระหว่างกันในการจัดประชุมทางไกลแต่ละครั้ง GDLN Secretariat และ GDLN Activity Services Team ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา ทำหน้าที่วางแผนและจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมในภาพรวม นอกจากนี้ ยังมีความคิดในการจัดตั้ง สมาคม GDLN ระดับภูมิภาค (Regional GDLN Association) ดังเช่น GDLN Asia Pacific Association ซึ่งริเริ่มและพัฒนาขึ้นจากการประชุมในระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงและแปซิฟิกที่ประเทศไทยเมื่อ พ.ศ. 2549 ประกอบด้วย ตัวแทนศูนย์การเรียนรู้ทางไกลและผู้เกี่ยวข้องในเครือข่ายจำนวน 14 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย สิงคโปร์ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย ฟิลิปปินส์ เวียดนาม เกาหลีใต้ มองโกเลีย จีน ปาปัวนิวกินีติมอร์-เลสเต พิจ อินโดนีเซีย นิวซีแลนด์ โดยปกติแล้ว การประชุมในระดับภูมิภาคระหว่างผู้จัดการ ผู้ประสานงานด้านการจัดงานของศูนย์การเรียนรู้ทางไกลในเครือข่าย และผู้เกี่ยวข้องจากธนาคารโลก จะจัดขึ้นเป็นประจำ ปีละสองครั้งเพื่อปรึกษาหารือ หาข้อสรุป และแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ พัฒนาเครือข่ายทั้งในด้านโครงสร้าง แผนธุรกิจ เนื้อหา กิจกรรม คุณภาพ และเทคโนโลยี เพื่อสร้างพันธมิตรธุรกิจใหม่ๆ ให้มาใช้บริการของ GDLN มากขึ้น คาดว่าในอนาคตอันใกล้ จะมีการพัฒนาจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ทางไกลในเครือข่าย อีก 3 ประเทศ คือ ประเทศลาว กัมพูชา มาเลเซีย รวมไปถึงความร่วมมือกับองค์กรระดับภูมิภาค เช่น อาเซียน (ASEAN) เป็นต้น

ศูนย์การเรียนรู้ทางไกลในเครือข่าย หรือ สถานที่ตั้งของ GDLN ในแต่ละประเทศ จะแตกต่างกัน บางแห่งเป็นเพียงชั้นหนึ่งในอาคารสำนักงาน มีที่ตั้งของตนเอง หรือสังกัดอยู่ในองค์กรที่เป็นสถาบัน เช่น มหาวิทยาลัย บางแห่งจัดตั้งขึ้นโดยเงินกู้ยืมหรือเงินทุนจากธนาคารโลก และหลายแห่งตั้งอยู่ในสำนักงานสาขาของธนาคารโลก ศูนย์ในสังกัด GDLN มักจะร่วมมือกับองค์กรในประเทศของตนที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการพัฒนาในประเทศนั้นๆ และบางแห่งเข้าร่วมกับเครือข่ายการสื่อสารภายในประเทศเพื่อเชื่อมต่อไปยังเมือง

หลักอื่นๆ ในประเทศของตน เช่น ประเทศจีน เครือข่ายความเร็วสูงระหว่างมหาวิทยาลัยจึงเป็นเส้นทางให้แก่กิจกรรม GDLN ได้เพื่อก้าวไปสู่เครือข่ายระดับโลกอย่างแท้จริง

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน GDLN ปัจจุบัน ได้พัฒนาเป็นการเรียนรู้แบบผสมผสาน ภายใต้การเรียนรู้แบบต่างๆ คือ หลักสูตรฝึกอบรม (Distance Learning Courses) การสัมมนาทางไกล (Seminars) การสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Global Dialogues) และหลักสูตร/การอบรมที่ใช้เว็บไซต์เป็นสื่อกลาง (Web-based Program) กิจกรรมเหล่านี้เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนบทเรียนที่ได้รับ (Lessons Learned) กับนานาชาติ และเป็นสะพานเชื่อมความห่างไกลด้วยการเชื่อมผู้คนและความคิด (Bridging Distances by Connecting People and Ideas) ในขณะเดียวกัน มีการจัดกิจกรรมแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) เสริม เพื่อระดมความคิดและสร้างความเป็นทีมในระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละแห่ง มีเว็บไซต์และกระดานสนทนา บางกิจกรรมใช้อีเมลติดต่อสื่อสารระหว่างกิจกรรม เป็นต้น

GDLN จึงเป็นความร่วมมือที่เติบโตขึ้นเรื่อยๆ ระหว่างประเทศที่อยู่ในต่างสถานที่ ต่างเวลา วัฒนธรรม ภาษา ศาสนาภูมิศาสตร์ และการเมืองและเป็นไปอย่างไร้รอยต่อ (Seamlessly) เพื่อจัดกิจกรรมการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตามความต้องการของลูกค้า

GDLN จัดกิจกรรมการประชุมทางไกล (Videoconference-based Events) ประมาณ 1,000 ครั้ง ในปีงบประมาณ 2550 ของธนาคารโลก (1 กรกฎาคม พ.ศ. 2549-30 มิถุนายน พ.ศ. 2550) มีผู้เข้าร่วมประมาณ 90,000 คน จากศูนย์การเรียนรู้ในเครือข่ายทั่วโลก กิจกรรมส่วนใหญ่เป็นการเชื่อมโยงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทั่วโลกมากกว่าสองประเทศขึ้นไปในแต่ละครั้ง และบางกิจกรรมจัดต่อเนื่องเป็นชุด (Series) GDLN จึงเป็นความต่อเนื่อง (Continuity) ของความร่วมมือ การเชื่อมต่อ (Connectivity) ที่ข้ามพรมแดนประเทศและทวีป และการเข้าถึง (Reach) ที่มุ่งไปยังบุคคลเป้าหมาย GDLN เป็นสะพานเชื่อมความห่างไกลด้วยการเชื่อมผู้คนและความคิด และสะท้อนให้เห็นถึงของความเป็นนานาชาติของกิจกรรมที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักในการสื่อสาร

บทบาทของ CU-GDLN

เครือข่ายการเรียนรู้ทางไกลเพื่อการพัฒนาทั่วโลก ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalongkorn University Global Development Learning Network) หรือที่รู้จักกันในนาม CU-GDLN เป็นศูนย์การเรียนรู้ทางไกลแห่งแรกของ GDLN ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่เริ่มเปิดดำเนินการอย่างไม่เป็นทางการในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2543 และเป็นสองศูนย์แรกที่เปิดอย่างเป็นทางการ พร้อมกันกับประเทศสิงคโปร์เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2543 โดยเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารโลกกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในลักษณะที่ได้รับอนุมัติเงินกู้จากส่วนของโครงการ University Science and Engineering Education Project (USEEP) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มอบหมายให้สถาบันวิทยบริการ รับผิดชอบการดำเนินงานและเป็นสถานที่ตั้งของ CU-GDLN มาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งสมัยที่ รองศาสตราจารย์ ดร.กมลเสถียร สันติเวชกุล ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ มาจนถึงปัจจุบันในยุคที่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา ไพ ปรเมสมิทธิ์ เป็นผู้อำนวยการ

นับจากเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2543-เดือนกันยายน พ.ศ. 2551 เป็นเวลาเกือบหนึ่งทศวรรษที่ CU-GDLN ได้จัดการประชุมทางไกล ในหัวเรื่องต่างๆ แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย นิสิต นักศึกษา ข้าราชการระดับกลางถึงระดับสูงจากกระทรวงต่างๆ นักธุรกิจ นักพัฒนาจากองค์กรเอกชน

และองค์กรระหว่างประเทศ รวม 282 เรื่อง มีความถี่ในการจัดกิจกรรม (Sessions) 634 คาบ ทั้งนี้เนื่องจากหัวเรื่องหนึ่งๆ อาจมีหลายคาบ โดยแต่ละคาบจะหมายถึงการจัดประชุมทางไกลระหว่าง 2-4 ชั่วโมง และมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 5,639 คน

ตารางที่ 1 กิจกรรม CU-GDLN ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2543-2551

ปีงบประมาณ	เรื่อง (Events)	จำนวนคาบ (Sessions)	จำนวนผู้เข้าร่วม กิจกรรม (Participants)
2543 (ตั้งแต่ ก.พ. 43)	10	12	322
2544	32	105	941
2545	24	92	871
2546	26	58	839
2547	18	54	664
2548	33	51	603
2549	32	65	554
2550	54	88	384
2551 (-ก.ย. 51)	53	109	461
รวม	282	634	5,639

เมื่อวิเคราะห์กิจกรรมที่ CU-GDLN จัด จำนวนทั้งหมด 282 เรื่อง โดยตัดการประชุมทางไกลทั่วไป เช่น การประชุมคณะกรรมการ GDLN และเรื่องเบ็ดเตล็ดอื่นๆ ที่ไม่เป็นหัวเรื่องใหญ่ จำนวน 61 หัวข้อ ออกไปจะเหลือจำนวนทั้งสิ้น 221 หัวข้อ นำมาจัดกลุ่มและจำแนกตามหัวข้อที่เกี่ยวกับการพัฒนา (Topics in Development) ที่ธนาคารโลกได้กำหนดขึ้น อันประกอบด้วยหัวข้อหลักๆ 36 หัวข้อ สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

สถาบันวิทยุบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 จำนวนกิจกรรม CU-GDLN จำแนกตามหัวข้อในการพัฒนา

ลำดับ หัวข้อ	หัวข้อในการพัฒนา กำหนดโดย ธนาคารโลก (Topics in Development)	จำนวนที่ CU-GDLN จัด
1.	Agricultural & Rural Development / การพัฒนาเกษตรกรรมและชนบท	4
2.	AIDS / โรคเอดส์	5
3.	Anti-Corruption / การต่อต้านความทุจริต	7
4.	Avian Flu / โรคไข้หวัดนก	1
5.	Children & Youth / เด็กและเยาวชน	9
6.	Debt Issues / ประเด็นเกี่ยวกับหนี้	2
7.	Education / การศึกษา	5
8.	Energy / พลังงาน	2
9.	Environment / สิ่งแวดล้อม	12
10.	Evaluation Monitoring / การติดตามประเมินผล	0
11.	Faith and Development / ความเชื่อลัทธิและการพัฒนา	1
12.	Financial Sector / ภาคการเงิน	18
13.	Gender / เพศ	1
14.	Globalization / โลกาภิวัตน์	3
15.	Global Monitoring / การเฝ้าสังเกตทั่วโลก	1
16.	Health, Nutrition & Population / สุขภาพ โภชนาการและประชากร	23
17.	Information & Communication Technologies / เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	13
18.	Infrastructure / โครงสร้างพื้นฐาน	6
19.	Knowledge Sharing / การแบ่งปันความรู้	21
20.	Law & Justice / กฎหมายและความยุติธรรม	3
21.	Macroeconomic & Growth / เศรษฐศาสตร์มหภาคและความเจริญเติบโต	7
22.	Millennium Development Goals / เป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ	1
23.	Mining /เหมืองแร่	0
24.	Participation / การมีส่วนร่วม	10
25.	Policies / นโยบาย	1
26.	Poverty / ความยากจน	5
27.	Private Sector Development / การพัฒนาในภาคเอกชน	19
28.	Public Sector Governance / ธรรมาภิบาลในภาครัฐ	6
29.	Social Development / การพัฒนาสังคม	6
30.	Social Protection & Labor / การคุ้มครองสังคมและแรงงาน	1
31.	Sustainable Development / การพัฒนาที่ยั่งยืน	11

ลำดับหัวข้อ	หัวข้อในการพัฒนา กำหนดโดย ธนาคารโลก (Topics in Development)	จำนวนที่ CU-GDLN จัด
32.	Trade / การค้า	5
33.	Transport / การคมนาคม	0
34.	Urban Development and Disaster management / การพัฒนาเมือง และการจัดการภัยพิบัติ	11
35.	Water Resources Management / การจัดการแหล่งน้ำ	1
36.	Water Supply & Sanitation / การจัดหา น้ำและสุขอนามัย	0
	รวม	221

จากตารางข้างต้น พบว่า หัวเรื่อง (Topics) ที่ CU-GDLN ได้จัดการประชุมทางไกล เพื่อให้บริการสังคม จำนวน 221 หัวข้อ จากจำนวนทั้งสิ้น 282 หัวข้อ ที่จัดระหว่างปีงบประมาณ 2543-2551 รวม 9 ปี เกือบทศวรรษนั้น เป็นไปตามหัวข้อที่เกี่ยวกับการพัฒนาของธนาคารโลก จำนวน 32 หัวข้อ จาก 36 หัวข้อ คิดเป็นร้อยละ 88.89

หัวข้อที่เกี่ยวกับการพัฒนาที่ CU-GDLN จัดมากใน 10 อันดับแรก คือ

1. สุขภาพ โภชนาการ และประชากร (Health, Nutrition & Population)
 2. การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)
 3. การพัฒนาในภาคเอกชน (Private Sector Development)
 4. ภาคการเงิน (Financial Sector)
 5. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication Technology)
 6. สิ่งแวดล้อม (Environment)
 7. การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) และการพัฒนาเมือง (Urban Development)
- รวมไปถึง การจัดการภัยพิบัติ (Disaster Management)
8. การมีส่วนร่วม (Participation)
 9. เด็กและเยาวชน (Children & Youth)
 10. การต่อต้านความทุจริต (Anti-Corruption) และเศรษฐกิจมหภาคและความเจริญเติบโต (Macroeconomic & Growth)

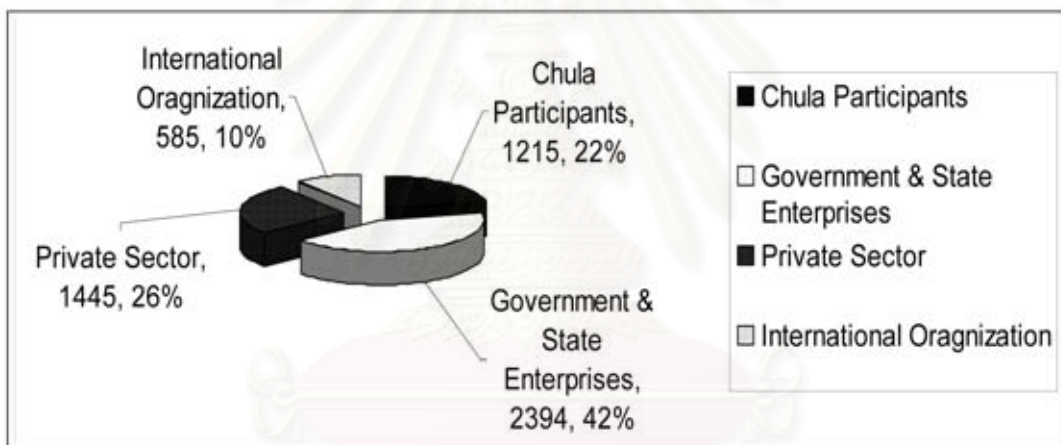
สำหรับหัวข้อที่ยังไม่เคยจัด ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนน้อยเพียง 4 หัวข้อ ได้แก่ การติดตามประเมินผล (Evaluation Monitoring) เหมืองแร่ (Mining) การคมนาคม (Transport) การจัดหา น้ำและสุขอนามัย (Water Supply & Sanitation)

หัวข้อที่จัดบ่อยครั้งนั้น สอดคล้องกับเรื่องที่เป็นกระแสหลักและความต้องการของสังคมโดยรวม โดยในหัวข้อเกี่ยวกับสุขภาพ CU-GDLN ได้จัดให้ทีมผู้เชี่ยวชาญจากกระทรวงสาธารณสุขของประเทศไทย ถ่ายทอดประสบการณ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่อง โรคไข้เลือดออก (Dengue) เพื่อสร้างบุคลากรรับมือกับปัญหาไข้เลือดออกในภูมิภาค ประเทศที่เข้าร่วมในการเรียนรู้ผ่านการประชุมทางไกลประกอบด้วย ประเทศอินโดนีเซีย เวียดนาม ปาปัวนิวกินี และติมอร์-เลสเต ส่วนหัวข้อการแบ่งปันความรู้ ในที่นี้เป็นการแลกเปลี่ยน

เปลี่ยนแปลงประสบการณ์ในด้านการบริหารจัดการและด้านเทคนิค ระหว่างศูนย์การเรียนรู้ทางไกลใน GDLN เป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้หัวข้อเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและเศรษฐศาสตร์มหภาคที่จัด ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศโลก ปัญหาเงินเฟ้อ รวมไปถึงประเด็นราคาน้ำมันโลกที่ผันผวนอยู่ในขณะนี้ ดังนั้นเนื้อหาความรู้ในเครือข่าย GDLN จึงเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการประยุกต์เข้ากับหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาในสังคมโลก ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นส่วนใหญ่

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมของ CU-GDLN

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม CU-GDLN ส่วนใหญ่ เป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ (Decision Makers) บุคลากรระดับกลางจากภาครัฐและเอกชน องค์กรระหว่างประเทศ จัดว่าเป็นบุคลากรวิชาชีพระดับกลาง (Mid-Career Professionals) ที่เป็นผู้เรียนระดับผู้ใหญ่ (Adult Learners) ซึ่งมีงานประจำอยู่ และมาใช้ CU-GDLN เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



รูปที่ 1 จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 5,639 คน ตั้งแต่ พ.ศ. 2543-2551 จำแนกตามองค์กรที่สังกัด

จากผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 5,639 คน นับตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2543-กันยายน พ.ศ. 2551 เป็นบุคลากรจากภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ กระทรวงต่างๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมา คือ บุคลากรจากภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26 รองลงมา คือ ประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ คณาจารย์ นิสิต บุคลากร รวมถึงนักเรียนโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 22 และจากองค์กรระหว่างประเทศ รวมถึงองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ร้อยละ 10

กิจกรรมการแบ่งปันความรู้ในชุมชนนักปฏิบัติ

ในบรรดากิจกรรมหลากหลายหัวข้อของ GDLN ที่จัดมา ตัวอย่างกิจกรรมที่ถือได้ว่าเป็นต้นแบบของการแบ่งปันความรู้ในชุมชนนักปฏิบัติที่ดีกิจกรรมหนึ่งคือ **หลักสูตรการเรียนรู้ทางไกลเรื่องการเงินรายย่อย (Microfinance Training of Trainers-MFTOT)** “การเงินรายย่อย” (Microfinance) หรือที่รู้จักกันในชื่อ “การเงินระดับฐานราก” หรือ “การเงินระดับรากหญ้า” นั้น พัฒนามาจากการให้สินเชื่อรายย่อย (Microcredit)

โดยครอบคลุมทั้งประเภทของบริการและรูปแบบการให้บริการทางการเงิน ซึ่งไม่จำกัดเฉพาะอยู่เพียงแค่เรื่องการจัดหาเงินกู้ให้กับคนยากจน แต่รวมถึงการออมเงิน การโอนเงินและการประกันภัย เป็นต้น จึงกล่าวได้ว่า การเงินรายย่อย คือ ระบบการเงินของผู้ถูกกีดกันออกจากบริการทางการเงินของสถาบันการเงินหลัก เหตุเพราะเป็นผู้มีรายได้น้อย ฐานะทางสังคมต่ำ อาศัยอยู่ในท้องที่ทุรกันดาร ขาดแคลนหลักทรัพย์ค้ำประกัน หน้าที่การงานไม่มั่นคง มีขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมที่แตกต่างหรือถูกกีดกันทางเพศ ทั้งนี้องค์การสหประชาชาติประกาศให้ปี พ.ศ. 2548 เป็นปีแห่งสินเชื่อรายย่อยสากล (the International Year of Microcredit) เพราะตระหนักดีว่า การเงินรายย่อยเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มรายได้ต่อครัวเรือนและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนยากจนหลายล้านคนทั่วโลก

ด้วยเล็งเห็นว่าการเงินรายย่อยเป็นศาสตร์ด้านการพัฒนาที่มีคุณค่าสร้างประโยชน์แก่ประชาชนผู้ยากไร้ สถาบันวิชาการแห่งธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank Institute-ADB) ศูนย์การเรียนรู้ทางไกล ประเทศญี่ปุ่น (Tokyo Development Learning Center-TDLC) และกองทุนเพื่อการพัฒนาเงินทุนแห่งสหประชาชาติ (United Nation Capital Development Fund-UNCDF) จึงร่วมกันจัดหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์เรื่องการเงินรายย่อยนี้ขึ้นมา

ตั้งแต่เริ่มเปิดอบรมหลักสูตรรุ่นที่ 1 ขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2548 จนถึงรุ่นที่ 4 ในปี พ.ศ. 2550 มีผู้เข้าอบรมหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์เรื่องการเงินรายย่อยแล้วกว่า 2,000 คน ทั้งจากประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและภูมิภาคอื่นๆ ทั่วโลก ในจำนวนนี้มีกว่า 400 คนที่เลือกทดสอบประเมินความรู้หลังจากจบหลักสูตร และมี 224 คน จาก 28 ประเทศผ่านการทดสอบและได้เป็นผู้ฝึกอบรมที่ได้รับการรับรอง (Certified Trainer) ที่สามารถถ่ายทอดหลักสูตรนี้ให้กับบุคคลทั่วไปได้ ทั้งนี้คณะผู้จัดหลักสูตรได้เลือกผู้เรียนที่ทำความคะแนนสูงสุด 19 คนจากประเทศกำลังพัฒนา 10 ประเทศ ได้แก่ กัมพูชา จีน อินเดีย ลาว มลาวี มองโกเลีย ฟิลิปปินส์ ศรีลังกา ไทยและเวียดนาม ให้เป็นติวเตอร์ (Tutor) หรือผู้สอน ช่วยดูแลผู้เรียนหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์เรื่องการเงินรายย่อยนี้ในรุ่นต่อไป ปัจจุบันหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์เรื่องการเงินรายย่อยอยู่ในช่วงการจัดอบรมรุ่นที่ 5 ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงตุลาคม พ.ศ. 2551 โดยผู้เรียนที่อยู่ในประเทศไทย 30 คน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของร้านค้าหรือเป็นคนที่เกี่ยวข้องกับการเงินรายย่อยในฐานะนักปฏิบัติ และมีติวเตอร์ชาวไทยคนหนึ่ง ซึ่งจบหลักสูตรในรุ่นที่ 4 และได้รับเลือกให้มาช่วยดูแลให้คำปรึกษาผู้เรียนในรุ่นที่ 5

การเรียนการสอนของหลักสูตรนี้ ผ่านการกระบวนกรคิด ออกแบบและกลั่นกรองจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ออกแบบการเรียนการสอน (Instructional Designer) จากหลากหลายสถาบัน โดยมีโครงสร้างหลักสูตรที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1) การเรียนด้วยตนเอง (Self-Paced Study) โดยใช้ชุดเอกสารประกอบหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์เรื่องการเงินรายย่อยของกองทุนเพื่อการพัฒนาเงินทุนแห่งสหประชาชาติ (the UNCDF's Microfinance Distance Learning Package) จัดทำโดยหน่วยงานพิเศษด้านการเงินรายย่อย (the Special Unit for Microfinance-SUM) ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของ UNCDF และผู้เชี่ยวชาญอีกหลายท่าน ชุดเอกสารนี้ประกอบด้วย

- คู่มือแบบฝึกหัดของผู้เรียน
- ซีดีรอมสำหรับการเรียนการสอนด้วยคอมพิวเตอร์ (Computer-Based Instruction-CBI)
- ซีดีรอมที่ให้คำแนะนำและรายการเอกสารสำหรับอ่านเพิ่มเติม

ชุดเอกสารนี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้เป็นหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองที่สมบูรณ์ในตัว (Stand-Alone Self-Study Course) หรือเหมาะสมที่จะใช้ในชั้นเรียนที่มีการเรียนการสอนเสมือนจริงผ่านระบบสื่อสารโทรคมนาคม (Tutored Virtual Classroom) เพราะได้ระบุวิธีใช้ชุดเอกสารรวมถึงคำอธิบายเพื่อเตรียมความพร้อมเริ่มต้นการเรียนเป็นขั้นตอนอย่างละเอียด

2) การเรียนและการสนทนาออนไลน์ (Online Tutoring and e-Discussion) คณะผู้จัดหลักสูตรเลือกใช้ Moodle³ ซึ่งเป็นระบบจัดการการเรียนรู้ (Learning Management System - LMS) ที่ออกแบบมาตามหลักการเรียนการสอนอย่างเป็นเหตุเป็นผล ในการสร้างเว็บไซต์และจัดชุมชนการเรียนออนไลน์ (Online Learning Community) ของหลักสูตรนี้ได้มีประสิทธิภาพ

เว็บไซต์ mftot.jointokyo.org เป็นเครื่องมือหลักที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการเรียนการสอนแทบทุกขั้นตอน ตั้งแต่การลงทะเบียนเรียนและการชำระเงินค่าลงทะเบียน การแจ้งตารางเวลาและกำหนดการในการเรียนการสอน การส่งและตรวจการบ้าน (Assignment) ให้คะแนน (Grade) และคำแนะนำ (Feedback) และการจัดเก็บและดาวน์โหลดข้อมูลเอกสารอื่นๆ นอกเหนือจากแบบเรียน เช่น เอกสารประกอบการสัมมนาทางไกล และที่สำคัญ คือ การใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารผ่านกระดานสนทนา (Webboard) ซึ่งมีเวทีสนทนา (Forum) ต่างๆ ระหว่างตัวต่อตัวกับผู้เรียน โดยมีหัวหน้าตัวต่อตัวเป็นผู้ควบคุมดูแลกระดานสนทนา นอกจากนี้ยังมีห้องสนทนา (Chat Room) ที่เปิดโอกาสให้ตัวต่อตัวและผู้เรียนได้พบปะพูดคุยพร้อมกัน (Synchronization) ตามวันเวลาที่ได้กำหนดไว้ เช่น ห้องสนทนาของประเทศไทยที่มีชื่อว่า “ห้องกัลปพฤกษ์” ในช่วงเปิดหลักสูตรจะมีการสนทนาทุกๆ วันเสาร์ เวลา 15.00-17.00 น. เป็นต้น

3) การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญผ่านระบบการประชุมทางไกล ผู้เรียนหลักสูตรนี้จะได้มีโอกาสพบกับผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินรายย่อยผ่านการสัมมนาทางไกล 4 ครั้ง ซึ่งถึงแม้จะไม่ได้เป็นการพบปะกันแบบตัวต่อตัว แต่การวิธีนี้ก็ถือเป็นโอกาสอันดีที่ผู้เรียนจะได้รับฟังประสบการณ์ตรงและแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) รวมถึงซักถามปัญหากับผู้เชี่ยวชาญได้โดยตรง ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องที่ยากกว่าการที่จะเข้าพบผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นแบบตัวต่อตัว นอกจากนี้การสัมมนาทางไกลทุกครั้งมีบันทึกข้อมูลและถ่ายทอดกิจกรรมสดทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ (Webcast) โดยใช้เทคโนโลยีสตรีมมิ่งมีเดีย (Streaming Media Technology) ทำให้ผู้ที่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาทางไกลที่ศูนย์การเรียนรู้ทางไกล ร่วมกิจกรรมด้วยการชมการถ่ายทอดสดและส่งคำถามทางอีเมลถึงผู้เชี่ยวชาญได้ อีกทั้งผู้เรียนที่พลาดกิจกรรมหรือผู้ที่ต้องการจะทบทวนความรู้ในการสัมมนาทางไกลก็สามารถย้อนกลับมาดูข้อมูลที่บันทึกไว้ ทั้งแบบที่มีเฉพาะเสียงหรือมีทั้งภาพและเสียง (Audio and Video Archive) ได้อีกครั้ง

4) การเรียนด้วยภาษาท้องถิ่น (Local Course) เนื่องจากหลักสูตรนี้ได้รับความนิยมจากประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกเป็นอย่างมาก ในปี พ.ศ. 2550 คณะผู้จัดจึงแปลชุดเอกสารของหลักสูตรการเรียนรู้ทางไกลเรื่องการเงินรายย่อยซึ่งจัดทำเป็นภาษาอังกฤษให้เป็นภาษาท้องถิ่นของประเทศที่ได้รับคัดเลือก ได้แก่ ภาษาจีน เขมร ลาว ไทย เวียดนาม มองโกเลียและอินโดนีเซีย ทั้งนี้เพื่อลดอุปสรรคทางด้านภาษา ทำให้ผู้คนอีกจำนวนมากสามารถมีโอกาสเข้าถึงศาสตร์แขนงนี้มากยิ่งขึ้น

³สามารถดาวน์โหลดโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ที่ <http://moodle.org>

กล่าวได้ว่า หลักสูตรการเรียนรู้ทางไกลเรื่องการเงินรายย่อยเป็นแหล่งรวบรวมทั้งผู้มีความรู้ ความชำนาญและผู้ต้องการหาความรู้เรื่องการเงินรายย่อยจากประเทศต่างๆ ทั่วโลกไว้มากมาย เกิดเป็น ชุมชนนักปฏิบัติด้วยการจัดการความรู้ของ GDLN ซึ่งมีได้หยุดยั้งอยู่เพียงการจัดการสัมมนาทางไกล แต่ เป็นการเลือกใช้เทคโนโลยีผสมผสานกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการเรียนรู้

ตัวอย่างกิจกรรมที่มีการแบ่งปันความรู้ในชุมชนนักปฏิบัติของ GDLN อีกหัวข้อหนึ่งคือ **เวที เสวนาวิชาการและการสัมมนาทางไกล HIV/AIDS Hub Session** กิจกรรมครั้งนี้เกิดจากความร่วมมือของ หลายฝ่าย โดยสืบเนื่องมาจากการประชุมเอ็ดส์สากลครั้งที่ 17 (the XVII International AIDS Conference) หรือ AIDS 2008 ณ กรุงเม็กซิโกซิตี ประเทศเม็กซิโก เมื่อวันที่ 3-8 สิงหาคม พ.ศ. 2551 สำนักงานใหญ่ GDLN ณ กรุงวอชิงตัน ดี.ซี. ประเทศสหรัฐอเมริกา ร่วมกับ International AIDS Society (IAS) ผู้จัดงาน AIDS 2008 ดำริให้มีการจัด HIV/AIDS Hub Session หลังจากการประชุมที่เม็กซิโกเสร็จสิ้น โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อ

- กระตุ้นให้ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจผลักดันให้เกิดการปฏิบัติเพื่อการป้องกันและรักษาโรคเอดส์ใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบริบทของภูมิภาคหรือประเทศของตน
- สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาความร่วมมือระดับนานาชาติครั้งใหม่ระหว่างเครือข่ายในระดับภูมิภาค ของ IAS ศูนย์การเรียนรู้ทางไกลของ GDLN และเครือข่ายเดิมของศูนย์การเรียนรู้แต่ละแห่ง ซึ่งอาจช่วย เสริมสร้างแหล่งสนับสนุนทางความรู้และด้านการเงินต่อไปได้
- ผลักดันให้ข้อมูลความรู้จากการประชุมที่เม็กซิโกไม่สูญเปล่าโดยสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ เพิ่มเติมจากประเทศที่เข้าร่วมกิจกรรม
- ถ่ายทอดข้อมูลจากข้อสรุปและคำแนะนำที่ได้จากการจัดกิจกรรมในแต่ละประเทศให้แก่ศูนย์ข้อมูล ออนไลน์ของ IAS (the IAS Online Resource Center)

ทั้งนี้ คณะผู้จัดงานได้คัดเลือกศูนย์การเรียนรู้ในเครือข่ายจากภูมิภาคต่างๆ ทั้งสิ้น 6 ประเทศ เพื่อให้เป็นฮับ (Hub) หรือศูนย์กลางในระดับภูมิภาคในการจัดกิจกรรมครั้งนี้ อันประกอบด้วยศูนย์การเรียนรู้ ทางไกลในประเทศเปรู เซเนกัล ศรีลังกา ไทย อินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์ โดยกำหนดให้จัดกิจกรรม 3 วัน ระหว่าง วันที่ 7-9 ตุลาคม พ.ศ. 2551 แบ่งเป็นการจัดกิจกรรมภายในประเทศช่วง 2 วันแรก โดยเชิญบุคคลผู้ที่ ทำงานด้านโรคเอดส์ ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ รวมถึงผู้ติดเชื้อมาร่วมกันถกประเด็นปัญหาหัวข้อใหญ่เกี่ยวกับ สถานการณ์โรคเอดส์ในประเทศ จากนั้นจึงจัดการสัมมนาทางไกลในวันสุดท้าย เพื่อนำข้อสรุปและคำแนะนำ ที่ได้ ตลอดจนแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหาเรื่องโรคเอดส์กับตัวแทนจากสำนักงานใหญ่ ธาราคารโลก สำนักงานใหญ่ IAS และประเทศต่างๆ ที่เข้าร่วมกิจกรรม

การจัดเวทีเสวนาวิชาการและการสัมมนาทางไกล HIV/AIDS Hub Session ครั้งนี้ CU-GDLN ได้แสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานที่ความเชี่ยวชาญชำนาญหรือทำงานรับผิดชอบในเรื่องการป้องกันและ รักษาโรคเอดส์ ซึ่งได้รับความร่วมมืออันดีจากธาราคารโลก สำนักงานประจำประเทศไทย และโดยเฉพาะ อย่างยิ่งจากศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย ซึ่งช่วยเหลือในเรื่องการเลือกหัวข้อในการเสวนาและรูปแบบ การจัดกิจกรรม โดยในวันที่ 7-8 ตุลาคม เป็นการเสวนาวิชาการ ณ ห้องประชุมชั้น 7 สถาบันวิทยบริการ โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านโรคเอดส์ในประเทศมากกว่า 20 ท่าน ทั้งจากภาครัฐ เอกชน องค์กรระหว่างประเทศ NGO และเครือข่ายผู้ติดเชื้อ เข้าร่วมกิจกรรมในหัวข้อต่างๆ แต่ละวัน ดังนี้

วันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2551: เรื่อง “สิทธิด้านการเจริญพันธุ์ของผู้ติดเชื้อ” (Reproductive Rights of HIV-Infected Individual) เวลา 13.00-16.00 น.

ประเด็นปัญหา

- ผู้ติดเชื้อสามารถมีเพศสัมพันธ์ตามความต้องการได้หรือไม่
- จำเป็นต้องบอกให้คนที่จะมีเพศสัมพันธ์ด้วยว่าติดเชื้อหรือไม่
- ผู้ติดเชื้อมีใครรักได้หรือไม่ แต่งงานได้หรือไม่
- จำเป็นต้องบอกให้แฟน หรือว่าที่เจ้าบ่าว ว่าที่เจ้าสาวรู้หรือไม่ว่าติดเชื้อ
- ผู้ติดเชื้อมีลูกได้หรือไม่
- การช่วยให้ผู้ติดเชื้อมีลูกได้อย่างปลอดภัยมีความจำเป็นหรือไม่

วันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2551: เรื่อง “ถึงเวลาแล้วหรือยังที่คนไทยทุกคนควรรู้ผลเลือดของตัวเองโดยสมัครใจ” (Provider-Initiated Counseling and Testing (PICT): Is Thailand Ready for it?) เวลา 8.30-12.00 น.

ประเด็นปัญหา

- จะถือเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลหรือไม่ เพราะอาจถูกบังคับตรวจเลือด
- ค่าใช้จ่ายในการตรวจที่อาจมากมายมหาศาล
- รัฐจะสามารถรับมือกับคำรักษาพยาบาลที่สูงขึ้นได้หรือไม่ หากตรวจพบผู้ติดเชื้อเพิ่มมากขึ้น
- ภาระงานของผู้ให้บริการที่จะเพิ่มตามมา
- ประโยชน์ที่ได้สุดท้ายคืออะไร และคุ้มค่าหรือไม่
- ผลการตรวจจะถูกเปิดเผยหรือไม่ และหากเป็นเช่นนั้นจะป้องกันการถูกตีตราและรังเกียจได้อย่างไร

อย่างไร

ส่วนวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2551 จัดการสัมมนาทางไกล เวลา 19.00-21.00 น. ณ ห้อง e-Learning ชั้น 3 สถาบันวิทยบริการ ตัวแทนจากประเทศไทยร่วมกันนำเสนอรายงาน ข้อสรุป และคำแนะนำที่ได้จากการจัดกิจกรรมภายในประเทศกับฮับในประเทศเปรู เซเนกัล ศรีลังกา อินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์ และตัวแทนจากสำนักงานใหญ่ธนาคารโลก ณ กรุงวอชิงตัน ดี.ซี. ประเทศสหรัฐอเมริกาและสำนักงานใหญ่ IAS ณ เมืองเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์

กิจกรรมเวทีเสวนาวิชาการและการสัมมนาทางไกล HIV/AIDS Hub Session ที่จัดในประเทศไทยครั้งนี้มีผู้มาเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้นประมาณ 100 คน เกิดเป็นชุมชนนักปฏิบัติของผู้ที่มีความสนใจปัญหาเรื่องโรคเอดส์ ซึ่งการมาพบปะกันของผู้ที่สนใจเรื่องเดียวกันเป็นจำนวนมากเช่นนี้จะช่วยเพิ่มพูนจำนวนนักปฏิบัติจากสมาชิกใหม่ หรือผู้ที่คือนักปฏิบัติในกลุ่มอื่นๆ อันจะนำไปสู่ความร่วมมือเพื่อการพัฒนากว้างขวางยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ CU-GDLN จึงมีความภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง ที่มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์กิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งจะช่วยพัฒนาประเทศชาติต่อไป

สรุป

ตลอดระยะเวลา 9 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2543-2551 ที่ CU-GDLN เป็นศูนย์การเรียนรู้ทางไกลของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เป็นสมาชิกในสมาคม GDLN Asia Pacific และได้ลงนามในข้อตกลงเครือข่าย ในฐานะ GDLN Affiliates อย่างเป็นทางการเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2548 CU-GDLN ได้มีบทบาทในการ เชื่อมโยงผู้คนให้ได้รับความรู้ ประสบการณ์ ที่จำเป็นต่อกระบวนการพัฒนา โดยใช้เทคโนโลยีและเทคนิคการ เรียนรู้แบบผสมผสาน บทบาทของ CU-GDLN นี้ถือได้ว่า เป็นหน่วยงานผู้ “เติมพลัง” (Catalyst) ของการ แ่งปันความรู้ นั่นคือ การเข้าไปช่วยประสานงานให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความจริงจัง เข้มข้น มีชีวิตชีวา โดยสร้าง “พื้นที่” ของการแบ่งปันความรู้ และจัดหาผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก เชิญชวนผู้คนจากหน่วยงานต่างๆ เข้ามาในพื้นที่นี้ และมีการดำเนินการโดยใช้ เทคโนโลยีการประชุมทางไกลเป็นเครื่องมือที่ช่วยเชื่อมคนทั่วโลกเข้าด้วยกัน ทำให้กระบวนการถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer) ทำได้ดียิ่งขึ้น CU-GDLN ได้มีส่วนช่วยสร้างชุมชนนักปฏิบัติ โดยจัดการและเผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในหัวข้อการพัฒนาที่เฉพาะเจาะจงจากแหล่งต่างๆ ทั่วโลก ช่วยเป็น ตัวเชื่อมโยงแนวทางปฏิบัติที่ดีและบทเรียนที่ได้รับ ความรู้และคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งรายบุคคลและ รายกลุ่ม และเชื่อมการเรียนรู้และการปฏิบัติในพื้นที่ของความเป็นนานาชาติ เพื่อให้เกิดการยกระดับความรู้ อันเป็นส่วนสนับสนุนวิสัยทัศน์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการเป็นแหล่งความรู้และแหล่งอ้างอิงของ แผ่นดินเป็นผู้นำทางปัญญา เพื่อการพัฒนาอันยั่งยืนสืบไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. “ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การบริหารจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2547-2551).” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.chula.ac.th/chula/resources/download/administration_02.doc 2551ก. สืบค้น 2 ตุลาคม 2551.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. **แผนยุทธศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551-2555**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551ข.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. **วิสัยทัศน์จุฬาฯ 100 ปี: วิสัยทัศน์ พันธกิจ กรอบความคิด ประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์**. กรุงเทพฯ: สำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.
- ฐิตยารัตน์ อินทวงศ์. “CU-GDLN กับการจัดการความรู้”. **วารสารบรรณารักษศาสตร์** 26,1 (2549): 40-53
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. “ไมโครไฟแนนซ์ เพิ่มพลังให้ทุนเล็กทุนน้อยกลายเป็นทุนขนาดใหญ่.” **มติชน** (23 กรกฎาคม 2551): 6.
- วิจารณ์ พานิช. “การจัดการความรู้: ปัญหาที่ต้องสร้างภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://kmi.or.th/document/km_kcreation_HSRI.doc 2549 ก. สืบค้น 25 เมษายน 2549.
- วิจารณ์ พานิช. “แก่นของการจัดการความรู้.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://home.kku.ac.th/km/article_km.html 2549 ข. สืบค้น 25 เมษายน 2549.

- วิจารณ์ พานิช. “ทศปฏิบัติสู่ความเป็นองค์การเรียนรู้ของหน่วยราชการ.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://kmi.or.th> 2549 ค. สืบค้น 27 มกราคม 2549.
- วิจารณ์ พานิช. “ทศานุภาพของการจัดการความรู้.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://kmi.or.th> 2549 ง. สืบค้น 27 มกราคม 2549.
- วิจารณ์ พานิช. “บทบาทของผู้อำนวยการความสะดวกในการจัดการความรู้.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://kmi.or.th> 2549 จ. สืบค้น 27 มกราคม 2549.
- วิจารณ์ พานิช. สถานศึกษากับการจัดการความรู้เพื่อสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2547 ฉ.
- “สถาบันไมโครไฟแนนซ์ (MFI) คืออะไร.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.microfinancethailand.com/th/> สืบค้น 2 ตุลาคม 2551.
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. **โลกพลิกโฉม : ความมั่งคั่งในนิยามใหม่ = Post Knowledge Based Society**. กรุงเทพฯ: มีเดีย แอสโซซิเอตเต็ด, 2550.

ภาษาอังกฤษ

- Clark, Heather et al. **Microfinance Distance Learning Course**. [n.p.]: Special Unit for Microfinance, 2002.
- “Community of Practice: Questions and Answers.” [Online]. Available: http://siteresources.worldbank.org/wbi/Resources/CoP_QA.doc 2006. Retrieved January 24, 2006
- “Conference Overview.” [Online]. Available: <http://www.aids2008.org/mainpage.aspx?pagelid=3> 2008. Retrieved October 10, 2008.
- GDLN. **Bridging Distances by Connecting People & Idea**. [Video cassette]. Washington DC: The World Bank, 2006.
- Kahan, Seth and Blair, Madelyn. “Identifying Communities of Practice through Storytelling.” [Online]. Available: http://www.sethkahan.com/Resources_0IdentifyingCommunities.html 2006. Retrieved January 23, 2006.
- Kim, Ronald. “Power Point Presentation at the Videoconference on Communities of Practice among GDLN Centers on May 6, 2005.” [n.p., 2005].
- Laporte, Bruno. The knowledge Bank in Action. [Online]. Available: <http://siteresources.worldbank.org/WBI/Resources/KnowledgeBankOct2004.pdf>. 2004. Retrieved September 28, 2008.
- “Moodle.” [Online]. Available: <http://moodle.org> 2008. Retrieved October 10, 2008.
- Pornchulee Archave-Amrung. “Knowledge Management in Higher Education.” **ASAIHL-Thailand Journal**. 4,2 (November 2001): 27-50.

The World Bank. **Bridging Distances Connecting People and Ideas The Global Development Learning Network (GDLN)**. Washington DC: The World Bank, 2005.

The World Bank. "The World Bank Annual Report 2007." [Online]. Available: <http://sitesources.worldbank.org/INTANNREP2K5/Resources/English.pdf> 2006. Retrieved October 6, 2008.

The World Bank. "Topics in Development." [Online]. Available: <http://www.worldbank.org/html/extdr/thematic.htm> 2008. Retrieved October 1, 2008.

Tokyo Development Learning Center. "Microfinance Training of Trainers (MFTOT)-A Blended Learning Course." [n.p., n.d.]. (brochure).

Tokyo Development Learning Center. "The 5th Microfinance Training of Trainers (MFTOT5)." [Online]. Available: <http://mftot.jointokyo.org> 2008. Retrieved October 10, 2008.

"UN Launches International Year of Microcredit 2005." [Online]. Available: <http://www.un.org/News/Press/docs/2004/dev2492.doc.htm> 2004. Retrieved October 2, 2008.

Wenger, Etienne. "Communities of Practice a Brief Introduction." [Online]. Available: http://ewenger.com/theory/communities_of_practice_intro_WRD.doc 2006. Retrieved May 2, 2006.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมาคมเครือข่ายการเรียนรู้ทางไกลทั่วโลก แห่งเอเชียแปซิฟิกของธนาคารโลก

Ivia Martinez

บทคัดย่อ

บทความกล่าวถึงความร่วมมือระหว่างธนาคารโลกกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเริ่มกล่าวประวัติและ พัฒนาการของเครือข่ายการเรียนรู้ทางไกลทั่วโลกของธนาคารโลก ซึ่งเริ่มตั้งขึ้นใน ค.ศ. 1997 รวมทั้ง กิจกรรมโดยเฉพาะกิจกรรมผ่านการประชุมทางไกล นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงคุณค่าของเครือข่ายในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ การติดต่อสื่อสารที่ทำให้การแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ความรู้เป็นไปอย่างกว้างขวาง ด้วย จุดมุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนา ทำให้เครือข่ายพยายามที่จะใช้การผสมผสานระหว่างทักษะ ประสบการณ์ และ เทคโนโลยี เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ผู้เขียนได้ชี้ให้เห็นถึงการขยายความร่วมมือของ เครือข่ายการเรียนรู้ทางไกลทั่วโลกแห่งเอเชียแปซิฟิกกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการจัดตั้ง สำนักงานใหญ่ของเครือข่าย ณ สถาบันวิทยบริการ และอธิบายถึงโครงสร้างการบริหารงานเครือข่าย บริการ กลยุทธ์ และกิจกรรมเครือข่าย


สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



The World Bank's Global Development Learning Network Asia Pacific (GDLN Asia Pacific)

Ivia Martinez¹

Introduction

For almost 10 years, the World Bank and Chulalongkorn University have fostered a mutually beneficial knowledge management partnership focused on an enhanced access to information and contributing to global, networked information resources.

This collaborative effort between the World Bank and Chulalongkorn University has expanded an environment where a development organization and an academic institution jointly develop, share and apply development related knowledge. It has also strengthened the ability of Chulalongkorn University and the World Bank to better serve its various clients and stakeholders in Thailand and the Asia and Pacific region.

This document describes the GDLN Asia Pacific, the representative organization for the network of Distance Learning Centers in the region, and latest expansion in the current partnership between the World Bank and Chulalongkorn University.

The GDLN Global Partnership

The Global Development Learning Network (GDLN) www.gdln.org is a global partnership of Distance Learning Centers (DLCs) initiated in 1997 under the World Bank leadership. The GDLN network offers the use of advanced information and communication technologies to connect people working in development around the world. By applying tools and services developed in the

¹GDLN Asia Pacific Coordinator

field of distance learning--learning that takes place when participants in an event are separated by space and time--DLCs enable organizations, teams, and individuals around the world to communicate, share knowledge, and learn from each others' experiences in a timely and cost-effective manner.

More than 120 DLCs and their in-country partners offer their services to a diverse set of clients who share one common goal: improving the effectiveness of development around the world. Clients include academic institutions offering distance learning courses on development issues; development agencies seeking dialogue with key partners across the globe; government agencies discussing policy issues with counterparts in other countries; and non-governmental organizations planning joint activities with their partners around the world.

GDLN facilitates over 1,000 videoconference-based activities per year, ranging from designing and organizing formal training courses to multi-country dialogues and virtual conferences, using effective blends of face-to-face and distance learning approaches. About half of these activities are organized by the World Bank; the other half organized by GDLN clients.

The GDLN operates in the following regions:

- Africa
- East Asia and Pacific
- Europe and Central Asia
- Latin America and Caribbean
- Middle East and North Africa
- South Asia

Today the World Bank provides support on governance, network-wide central strategy, communications, processes and systems, and is also an important client of the GDLN.

GDLN's Value Proposition

The majority of training, education and peer to peer learning environments tend to be based on media that are at one of two ends of a spectrum face-to-face classrooms and conferences on the one hand, or e-learning environments possibly supported by discussion forums, "blogs" and "wikis", on the other. Such ICT-based media tend to provide an "asynchronous" type of interaction which makes it possible for people to participate at various times at their own convenience, over a substantial period of time, while the face-to-face environments provide opportunities for close interaction, including informal networking and relationship building, but at a high cost in terms of travel and accommodation as well as time.

The GDLN offers an intermediate level of "synchronous" contact, which retains some of the value of personal interaction, but due to avoidance of travel, reduces the cost significantly.

More importantly, the elimination of travel time makes possible a range of new pedagogical formats such as “just in time”, “just enough” and peer-to-peer learning, where programs may consist of events of one or two hours duration spread out over weeks or months. Such programs may directly address issues such as follow-up and sustained build-up of capacity during the lifetime of a project, if necessary. With careful design, the various modes can be combined in blended learning programs that take maximum advantage of each medium to deliver results of high quality and impact.

Importantly, the GDLN enables knowledge exchange and dissemination among a wide range of people at various levels within an organization or community; people who could not normally be assembled for conferences or seminars in one location and who may only be required for specific short sections of a large project, but are nevertheless important to success overall. This also has the potential to support consultation, monitoring and impact evaluation in the development context.

With its strong Development orientation, and the patronage of government agencies, International agencies and donors, and a range of Universities and training institutions, the GDLN brings together a unique blend of skills, experience and technology that can be applied to clients' needs.

Partnership Expansion: the Center of Academic Resources and the GDLN Asia Pacific

Since the year 2000, the GDLN East Asia and Pacific region has continued to expand and DLCs now operate, or are planned in: Australia, Cambodia, China, Fiji, Indonesia, Japan, Lao PDR, New Zealand, Mongolia, Papua New Guinea, Republic of Korea, Thailand, Timor Leste, and Vietnam.

The GDLN Secretariat at the World Bank's headquarters in Washington DC has encouraged all regions to move towards operational sustainability, therefore all regions have gradually been adopting governance structures that best suit its membership. In the East Asia and Pacific region, and after extensive consultation during a 2006 regional meeting, the membership agreed to organize itself into an Association and named it “GDLN Asia Pacific”. Furthering the existing partnership with the prestigious Chulalongkorn University, it was proposed that GDLN Asia Pacific was hosted within the University.

In December 2007, Chulalongkorn University kindly agreed to extend its current partnership with the World Bank by agreeing to host the GDLN Asia Pacific headquarters within its premises at the Center for Academic Resources (CAR). The World Bank facilitated this start up phase by providing financial support for the fit out of the space to be occupied by GDLN Asia Pacific.

Since then, GDLN Asia Pacific has been moving towards formalization by beginning the process to become a legal entity as a Foundation based in Thailand, developing organizational processes, and scaling up its fundraising activities in order to fulfill its development potential and to ensure the sustainability of the regional network.

This collaborative effort between the World Bank and Chulalongkorn University will help strengthen the GDLN Asia Pacific network and further expand an environment where a development organization and an academic institution jointly develop, share and apply development related knowledge. It will also expand the cooperation, and strengthen the ability of Chulalongkorn University and the World Bank to better serve its various clients and stakeholders in Thailand and the Asia and Pacific region. In addition, it is expected that the partnership will facilitate the following:

- An increase in the number of high-level representative visits to CAR and Chulalongkorn University. Chulalongkorn University can engage when appropriate in official development agencies and development partners (e.g. private sector, other academic institutions, civil society) visiting the GDLN Asia Pacific
- A highlighted position of Chulalongkorn University's role in the GDLN Asia Pacific website and in official documents.
- Hosting a regional organization, part of an international knowledge network with strong links to the World Bank and other reputable organizations.

GDLN Asia Pacific

In the early stages, the World Bank was seen as the “owner” of the GDLN and, through the World Bank Institute, it was even seen as the main source of content. While it continues to provide substantial support and patronage to the GDLN, the World Bank is increasingly seen as a special partner and a fee-paying client, with the GDLN Asia Pacific members themselves taking on a more autonomous role.

GDLN Asia Pacific is a separate entity to the World Bank. It has endorsed its own Charter and Business Plan and its primary aim is to become the premier network exchanging ideas, experience and know-how across the Asia Pacific Region. More specifically, GDLN Asia Pacific is a point of access to a knowledge and education network which creates an environment where regional organizations, development partners and academic institutions jointly develop, share and apply development related knowledge.

GDLN Asia Pacific also strives to build stronger and more consistent management processes and structures across the network, with the aim of enhancing quality, capacity, volumes of business and thereby, development impact. In addition, GDLN Asia Pacific supports its member DLCs through business development, raising of finance, and services that enhance the overall

efficiency of the network.

GDLN Asia Pacific has a rotating Governing Committee supported by a small body of full-time staff. The World Bank is represented on the Governing Committee, alongside another important donor (Japan) and three (rotating) representatives drawn from the membership, but decisions are made by consensus. GDLN Asia Pacific is built on the principle of shared resources among partners engaged in a common task, and this is visible in the organizational structures that exist, as the network evolves.

GDLN Asia Pacific Services

The GDLN Asia Pacific is the representative organization for the network of DLCs in the region, and serves as an access point to the GDLN, a “one-stop-shop”, where clients and partners may obtain services on a regional basis, without the need to work with multiple centers. Each program will have a nominated “Lead GDLN Asia Pacific DLC” which will assume responsibility for the program. Locally, each GDLN Asia Pacific DLC will play a critical role in ensuring that services and programs are properly tailored to local needs and in assessing and communicating local demand for various types of content.

Given the structure of the network, with each centre often run by a different host institution, each GDLN Asia Pacific DLC (or group of DLCs in some cases) has been responsible for raising the finance required to sustain itself as an individual entity. This model will continue and the diversity is in many ways a strength. However the loose structure also showed certain weaknesses in the context of a network business. The most important of these was that the absence of effective mechanisms for coordination often results in centers working to their own local priorities, to the detriment of large, possibly more beneficial, regional opportunities.

GDLN Asia Pacific was designed to address these weaknesses by taking on certain common functions, building a more cohesive network and representing itself as a single, client-facing entity. Among its key tasks would be:

- Developing large regional programs and adequate business for network sustainability
- Building partnerships
- Coordinating and standardizing delivery mechanisms across the network
- Maintaining and improving quality levels and delivery capacity by training and innovation.

GDLN Asia Pacific operates according to a business plan that is approved by the GDLN Asia Pacific DLCs that comprise its membership. Revenues will be derived from a fee added to all programs that are developed under its business plan. The business development efforts of the Association will benefit members immediately as all programs will require the paid services of a number of GDLN Asia Pacific DLCs and will be developed in close coordination with them.

Member GDLN Asia Pacific DLCs will continue to develop and follow their own business plans, but now informed by and logically linked to the regional business plan. It is expected that with the projected increase in business produced by GDLN Asia Pacific, the individual DLCs' plans will include a progressively increasing proportion of revenues and programs from the regional business plan.

Strategic Direction

GDLN Asia Pacific's medium-term goal is to develop an adequate volume of business to sustain the core executive staff and Headquarters of GDLN Asia Pacific, which will also make a strong positive contribution to business across the region.

Its long-term goal is to become a strong center around which the GDLN in the region will coalesce and through which it will be supported, in business development, training, technology and policy. It will be a key component in ensuring network sustainability in the region.

GDLN is working to achieve its goals via the following five key strategies:

1. Market and deliver substantial regional programs in order to build revenue and demonstrate capability across the network.
2. Build the capabilities of GDLN Asia Pacific to meet demand and deliver high quality services on a consistent basis.
3. Build a unique brand identity that offers a single clear focus for the entire network represented by GDLN Asia Pacific.
4. Establish a strong communications process that engages GDLN Asia Pacific members' host institutions with a view to renewing and strengthening commitment.
5. Develop the capacity, tools and focus to actively market the exceptional resources of GDLN Asia Pacific to the private sector.

Each of these strategies and its activities are described in detail below:

1. Market and deliver substantial regional programs in order to build revenue and demonstrate capability across the network.
 - Demand has already been identified in several areas, for example, certain projects of the Tokyo Development Learning Center (TDLC) such as Micro-Finance and the Asian Productivity Organization events; the sector programs of the World Bank; initiatives such as Dengue and Malaria training; approaches from new clients such as the Vietnam Chamber of Commerce and Industry. The aim is to develop these activities with a strong focus on long-term client service and sustainability, and a well-planned marketing approach.
 - Exploit the strong interest shown by major regional organizations such as ASEAN and APEC, as well as individual governments and the private sector, which has led to rapid

expansion of the network. Focus especially on the capacity building initiatives and regional dialogues of these agencies, to identify attractive opportunities.

- Take advantage of the increasing attractions of electronic communications in the face of airline security concerns and growing consciousness of the need to reduce carbon emissions, by offering innovative services based on the pedagogical and technological benefits of the GDLN.

- Focus in the first year on a set of programs that develop delivery capacity and credibility, strongly demonstrating the value proposition of GDLN Asia Pacific, taking account of presently available resources.

- Build up business progressively in the next three years to a level where the Association is self-sustaining, and in the following two to three years, to a level where the majority GDLN Asia Pacific members' business is derived from regional programs. Through extensive research, client communication and strategic partnerships, ensure an on-going pipeline of new programs in development, launched and delivered regularly.

2. Build the capabilities of GDLN Asia Pacific to meet demand and deliver high quality services on a consistent basis.

- Develop the network infrastructure to a level where programs of consistent quality can be delivered predictably and reliably by:

- i) Establishing and implementing standards for technical performance in session management, studio services and overall technology management.

- ii) Making investments in technology enhancements where needed, such as a regional switching capability, reliable and cost-effective communications links and studio lighting and layout.

- Encourage an active program to increase the actual number of GDLN Asia Pacific members each year to expand network coverage on a strategic basis.

- Undertake regular training programs for GDLN Asia Pacific members' staff according to planned curricula that support the expected client service standards, using the GDLN itself for economy and effective delivery. Immediate areas of focus will include: technology and session management, studio techniques, event planning and delivery, and marketing.

- Recruit and retain key GDLN Asia Pacific members' staff to ensure active marketing of all potential business aspects.

- Undertake specific efforts to take full advantage of the skills and expertise available within the network, in DLCs, their host institutions and key partners such as the World Bank, JICA and ASEAN, by:

- i) Identifying and cataloguing the available expertise and organizational capabilities in a form that is accessible throughout the network and facilitates marketing.

ii) Strengthening the partnerships based on a deep understanding of their capabilities, constraints and priorities, and developing the links, including incentives and procedures, to access their expertise reliably.

– Take advantage of the resources of the TDLC project by aligning as closely as possible with project objectives, especially in Content Development and Regional Capacity Building.

3. Build a unique brand identity that offers a single clear focus for the entire network represented by GDLN Asia Pacific.

– Develop the GDLN Asia Pacific vision to build a long-term defensible market position that can be translated into financial sustainability and a visual expression.

– Provide, through the brand, an emotional and operational focus to substitute the looser ties that currently bind the diverse members together.

– Develop an external ‘image’ and ‘presentation’ that resonates for the private sector (maintaining the development and capacity building focus) and allows proactive search for long-term clients, business opportunities and external funding sources.

– Translate the brand into an exciting opportunity for current partners to actively use as a core element of their own operations.

4. Establish a strong communications process that engages GDLN Asia Pacific members’ host institutions with a view to renewing and strengthening commitment.

– Engage host institutions collectively at regional level and create strong awareness of the development of the network in terms of content, management, sustainability and opportunity.

– Identify the priorities of host institutions and develop specific strategies at regional and / or local level that align with those priorities, making the GDLN Asia Pacific an integral business tool for the host institutions.

– Develop and implement plans to build long-term institutional support, including resource commitments, staff incentives and possibly changes in administrative procedures in areas such as staffing and financial management that may be required for effective GDLN DLC operation.

– Actively follow-up on the success achieved in marketing GDLN services to the World Bank’s East Asia and Pacific Sector Directors and grow this line of business by engaging the Country Offices.

5. Develop the capacity, tools and focus to actively market the exceptional resources of GDLN Asia Pacific to the private sector.

– Create programs and product offerings that can be marketed to the private sector, while retaining the emphasis on development and capacity building.

– Seek to build a private sector client base (which will differ from DCL to DLC) to

finance on-going activities and development of new programs.

– Develop a profile that allows GDLN Asia Pacific to approach the newer commercial sources of funding:

- i) Major international foundations that support development and poverty reduction.
- ii) Major corporate entities that have Corporate Social Responsibility programs and international focus.

GDLN Asia Pacific's Headquarters

GDLN Asia Pacific's newly outfitted headquarters are located at the third floor of the Center for Academic Resources, Chulalongkorn University in Bangkok, Thailand. This was made possible by a strategic knowledge partnership between Chulalongkorn University, the World Bank and the members of the East Asia and Pacific GDLN. GDLN AP's headquarters welcomes its members, partners and the general public to visit our office and learn more about how the network enables innovative knowledge sharing and dissemination for development.

Acknowledgements

The GDLN Asia Pacific network wishes to thank Professor Pirom Kamolratanakul, M.D., President of Chulalongkorn University, and Dr. Pimrumpai Premsmi, Director of the Center of Academic Resources, Chulalongkorn University, for their leadership and support of the network and its headquarters. It is the network's aim to continue this valuable partnership between Chulalongkorn University, the World Bank and the members of GDLN Asia Pacific.

References

<http://www.gdln.org>

<http://www.jointokyo.org>

Seys-Phillips, N. & Corea, R. **GDLN Asia Pacific Business Plan 2008-2011**. Bangkok: GDLN Asia Pacific, World Bank, 2007.



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

IT Roadmap for CAR Information Resources Service

Assistant Professor Dr. Wiwat Vatanawood

Abstract

Milestone of the development of the efficiency of IT services since the Center of Academic Resources (CAR) was opened for service at the Mahathirachanusorn Building on June 14, 1987, was presented. This article also touches on the resources--publications and digital collections alike--which have been collected by the Center of Academic Resources and other faculty and institute libraries within the Chulalongkorn University Library Network (Chulalinet). The architecture of the IT system in relevant to the CAR's mission on resources service is thus indispensable. The article explores the design and layout of the system architecture classified into five core components, namely C1: interoperability middleware, C2: information resource management, C3: searching services, C4: presentation services, and C5: help desk services. Each of the aforementioned core components are further discussed in detail.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนกนําทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อบริการทรพยากรสารสนเทศ ของสถาบันวิทยบริการ

พิชญศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ วัฒนาวุฒิ¹

หลักการและเหตุผล

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 ตาม พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2521 โดยการรวม 3 หน่วยงานบริการของมหาวิทยาลัยเข้าด้วยกัน คือ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และศูนย์เอกสารประเทศไทย ปัจจุบัน สถาบันวิทยบริการประกอบด้วย 6 หน่วยงานระดับศูนย์ ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ศูนย์เอกสารประเทศไทย ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ และหอศิลปวิทยนิทรรศน์ และ 1 โครงการคือ โครงการ CU-GDLN

สถาบันวิทยบริการ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ ดังนี้

วิสัยทัศน์

เป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาที่เพียบพร้อม สมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย และความใฝ่รู้ของประชาคมมหาวิทยาลัย และสังคม

พันธกิจ

ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางความรู้ (Knowledge Center) โดย บุ๊กเบิก แสงหา สรรสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม

วัตถุประสงค์

สถาบันวิทยบริการ มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ 10 ประการ ดังนี้

¹ รองผู้อำนวยการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ
อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 1) เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) ที่สมบูรณ์แบบ
- 2) เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learning Resource Center)
- 3) มีศักยภาพในการประยุกต์เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการผลิตและการให้บริการสื่อการศึกษาแบบครบวงจร เพื่อสนับสนุนห้องเรียนเสมือน (Virtual Classroom) ทั้งในรูปแบบพื้นฐานและมัลติมีเดียระดับอาชีพ (Professional Multimedia)
- 4) เป็นศูนย์กลางในการให้บริการทางวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ผ่านระบบเครือข่าย (Virtual Exhibition)
- 5) เพิ่มสมรรถนะในการให้บริการของสื่อสาระทุรูปแบบผ่านระบบเครือข่าย
- 6) เป็นจุดเชื่อมประสานและชี้นำไปยังสาระเชิงวิชาการและการวิจัยทั้งภายในและภายนอกประชาคมจุฬาฯ
- 7) เป็นหน่วยงานที่เปิดให้บริการค้นคว้าวิจัยทั้งในและนอกเวลาราชการทุกวัน
- 8) เพิ่มคุณค่าและมูลค่าสารสนเทศเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและธุรกิจ
- 9) มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านการให้บริการสื่อความรู้ทางวิชาการเชิงสังเคราะห์ (Synthesis) เพื่อการบริการในระดับลึก (Comprehensive)
- 10) ปรับระบบงานบริหารให้เป็นระบบอัตโนมัติและสอดคล้องประสานกับระบบงานส่วนกลางของมหาวิทยาลัย เพื่อประสิทธิภาพของการบริหารองค์กร

ครั้นเมื่อสถาบันวิทยบริการเริ่มเปิดให้บริการ ณ อาคารมหาธีรราชานุสรณ์ ตั้งแต่วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2525 ได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างบางส่วนของบริการหลักแสดงไว้ ดังนี้

- | | |
|-----------|--|
| พ.ศ. 2526 | มีการใช้โปรแกรม CDS/ISIS ขององค์กร UNESCO เพื่องานห้องสมุด |
| พ.ศ. 2528 | ให้บริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์จาก DIALOG เป็นครั้งแรก |
| พ.ศ. 2529 | เป็นศูนย์ประสานงานและเผยแพร่โปรแกรม CDS/ISIS แห่งประเทศไทย (National Distributing Center for CDS/ISIS) |
| พ.ศ. 2530 | ให้บริการฐานข้อมูลพิเศษด้านสังคมศาสตร์ ณ ศูนย์เอกสารประเทศไทย รวมทั้งบริการฐานข้อมูลออนไลน์ Union List of Serials in Thailand |
| พ.ศ. 2535 | มีการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยเป็น Internet Gateway บริการตลอด 24 ชั่วโมง แบบ Leased Line เป็นจุดแรกของประเทศไทยด้วยความเร็ว 9.6 Kbps |
| พ.ศ. 2536 | เพิ่มความเร็วการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต Gateway เป็น 64 Kbps |
| พ.ศ. 2537 | มีการใช้ระบบ INNOPAC เพื่อเป็นระบบข่ายงานห้องสมุดอัตโนมัติ และมีการจัดตั้งฝ่ายระบบสารสนเทศภายในสถาบันฯ เพื่อดำเนินการด้านบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันฯ |
| พ.ศ. 2538 | หอสมุดกลางเปิดบริการจ่าย-รับอัตโนมัติ ทำให้สถาบันวิทยบริการเป็นห้องสมุดอัตโนมัติเต็มรูปแบบแห่งแรก รวมทั้งการเปิดบริการฐานข้อมูลพิเศษ ณ ศูนย์เอกสารประเทศไทย และเปิดห้องปฏิบัติการทางภาษา |
| พ.ศ. 2539 | เพิ่มความเร็วการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต Gateway เป็น 256 Kbps จัดหาและให้บริการฐานข้อมูลเพื่อการอ้างอิง (Reference Databases) โดยให้บริการในนาม CU Reference เปิดบริการศูนย์การศึกษาโดยใช้สื่อคอมพิวเตอร์ (CBT) |

- พ.ศ. 2540 เพิ่มความเร็วการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต Gateway เป็น 512 Kbps มีการใช้บัตรอัจฉริยะ (Smart Card) เพื่อการยืม-คืน และเปิดบริการ CU Cyber Zone เพื่อบริการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรูปแบบสื่อผสมให้บริการฐานข้อมูลกฤตภาคบทความและข่าวออนไลน์
- พ.ศ. 2541 ติดตั้งระบบการเรียนการสอนทางไกลในเครือข่ายทบวงมหาวิทยาลัย (UniNet) เปิดศูนย์ผลิตสื่อมัลติมีเดีย
- พ.ศ. 2543 เป็นศูนย์การเรียนรู้ทางไกลในเครือข่ายการเรียนรู้ทางไกลทั่วโลกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalongkorn University Global Development Learning Network: CU-GDLN) ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารโลกและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พ.ศ. 2547 ให้บริการเครือข่ายไร้สายภายในสถาบันวิทยบริการ การบริการข่าวสารผ่าน CAR TV Channel และบริการจัดรายการอภิปรายออนไลน์เผยแพร่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- พ.ศ. 2548 ดำเนินการสถานีถ่ายทอดเคลื่อนที่ Mobile Unit เพื่อถ่ายทอดกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
- พ.ศ. 2549 ให้บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference) รวมถึงโครงการคลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย (Chulalongkorn University Intellectual Repository: CUIR) และโครงการฐานข้อมูลประชาคมวิชาการ (Community of Practice: CoP)

ทั้งนี้ สถาบันวิทยบริการมีการกิจสำคัญในการเป็นแม่ข่ายโครงการ Chulalinet ซึ่งเป็นข่ายงานสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อบริการคณาจารย์ นิสิต และบุคลากรมหาวิทยาลัย รวมทั้งประชาชนทั่วไป ให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในสถาบันวิทยบริการ และประสานงานกับห้องสมุดของคณะ/สถาบันในโครงการ Chulalinet ดังกล่าว

ปัจจุบันสถาบันวิทยบริการและห้องสมุดทั่วทั้งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในโครงการ Chulalinet มีทรัพยากรสารสนเทศ (ผลสำรวจ ณ 30 กันยายน พ.ศ. 2551 โดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง สถาบันวิทยบริการ) ดังนี้

- สิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์) จำนวน 758,995 ชื่อเรื่อง โดยมีจำนวนเล่ม 1,259,502 เล่ม
- สื่อโสตทัศนที่เป็นมัลติมีเดียจำนวน 4,104 รายการ
- ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล (งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ ชุดการเรียนการสอนและสื่อการบรรยาย) มากกว่า 7,425 รายการ ที่จัดเก็บในระบบคลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย
- ฐานข้อมูลงานวิจัยเพื่อการอ้างอิงจากระบบฐานข้อมูล CU Reference โดยสถาบันวิทยบริการให้บริการแก่ผู้ใช้งานอยู่ 98 ฐานข้อมูลหลัก

เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์จึงกลายเป็นเครื่องมือพื้นฐาน ทั้งในการบริหารองค์การ ปฏิบัติงานตามพันธกิจ สถาบันวิทยบริการจำเป็นต้องมีทิศทางในการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาและขยายขีดความสามารถในการผลิตและให้บริการตามพันธกิจหลักของสถาบันให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีความคุ้มค่าในการลงทุน และระบบซอฟต์แวร์ทั้งหลายที่นำมาใช้สามารถทำงานร่วมกันเชิงบูรณาการได้เป็นอย่างดี

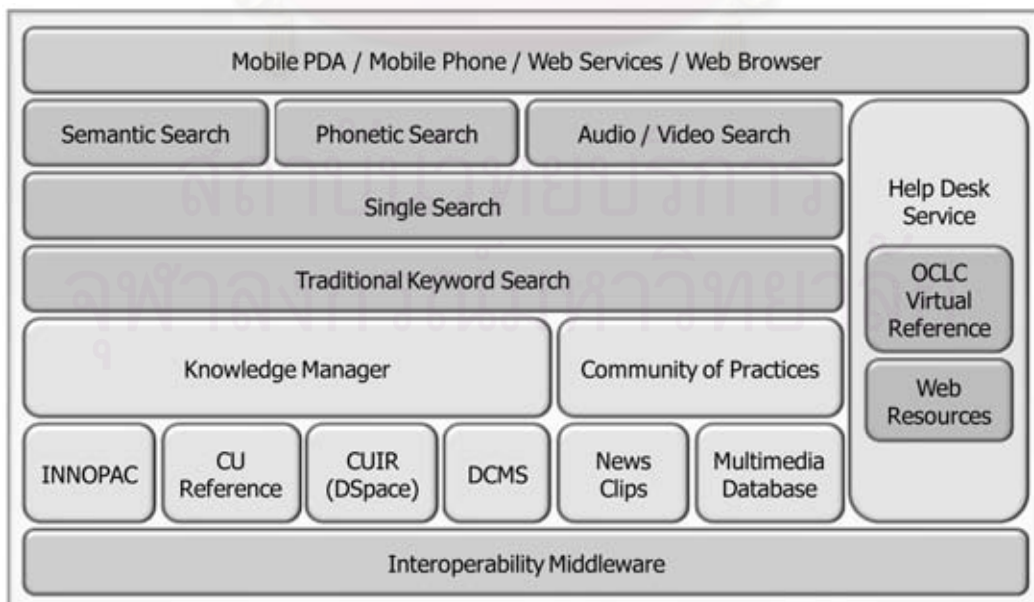
อย่างไรก็ตาม ระบบซอฟต์แวร์ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่ใช้งานภายในสถาบันนั้นมีข้อจำกัดว่า จะต้องเป็นไปตามนโยบายส่วนกลางของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เช่น การใช้ระบบ CU-ERP เพื่อการบริหารจัดการด้านการเงิน วัสดุครุภัณฑ์ ตลอดจนการบริหารจัดการบุคลากร เป็นต้น และสถาบันวิทยบริการ ได้พิจารณาเรื่องการนำข้อมูลจากระบบ CU-ERP กลับมาใช้ประโยชน์ต่อยอดภายในสถาบันเพื่อการวางแผน และบริหารจัดการในอนาคตอันใกล้

สำหรับระบบซอฟต์แวร์ทั้งหลายที่มีเพื่อสนับสนุนงานพันธกิจด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศ เราได้ออกแบบสถาปัตยกรรมระบบไว้แล้ว โดยเนื้อหาต่อไปนี้จะนำเสนอสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศของสถาบันวิทยบริการเฉพาะงานพันธกิจด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศเท่านั้น กล่าวคือ ครอบคลุมเฉพาะการมีระบบซอฟต์แวร์เพื่อให้บริการด้านห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการจัดเก็บสะสมคลังปัญญาจุฬา และการให้บริการสื่อความรู้ในรูปแบบต่างๆ ผ่านการสืบค้นและเข้าถึงเนื้อหาต้นฉบับได้

สถาปัตยกรรมระบบเพื่อพันธกิจด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศของสถาบัน

สถาบันวิทยบริการได้ออกแบบและกำหนดให้มีสถาปัตยกรรมระบบเพื่อพันธกิจด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศแบ่งออกเป็น 5 ส่วนประกอบหลัก (Core Components) ดังนี้ (ดูรูปที่ 1 ประกอบ)

- C1) ส่วนมิดเดิลแวร์เพื่อความสามารถทำงานระหว่างระบบหลัก (Interoperability Middleware)
- C2) ส่วนระบบหลักเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource Management)
- C3) ส่วนการบริการด้านการสืบค้น (Searching Services)
- C4) ส่วนการบริการด้านการนำเสนอ (Presentation Services)
- C5) ส่วนการบริการแผนกช่วยเหลือ (Help Desk Services)



รูปที่ 1 สถาปัตยกรรมระบบเพื่อพันธกิจด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศ

การออกแบบสถาปัตยกรรมระบบดังกล่าวใช้กรอบแนวคิดเช่นเดียวกับการออกแบบโปรแกรมประยุกต์ระดับวิสาหกิจเชิงบูรณาการ (Enterprise Application Integration Design Framework) ที่เน้นการกำหนดมาตรฐานสากลในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบ (Metadata Interchange Standards) และใช้เทคโนโลยีสถาปัตยกรรมเชิงบริการ (Service Oriented Architecture : SOA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นในการพัฒนาปรับปรุงระบบเพิ่มเติมได้ในอนาคตโดยการขยายขีดความสามารถให้กับระบบเดิมจะส่งผลข้างเคียงน้อยที่สุด

C1: ส่วนมิดเดิลแวร์เพื่อความสามารถทำงานระหว่างระบบหลัก

ส่วนมิดเดิลแวร์นี้เป็นส่วนที่กำกับมาตรฐานการติดตั้งและเชื่อมต่อประสานระหว่างระบบหลักเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล ดังนี้

- ให้มีมาตรฐานร่วมกันด้านการติดตั้งระบบซอฟต์แวร์ การเลือกระบบปฏิบัติการ และเครื่องมือในการบริหารจัดการระบบ เช่น การกำหนดให้ระบบซอฟต์แวร์ใช้งานผ่านเครือข่ายเว็บ (Web Application) การกำหนดให้ใช้กลุ่ม Web Server ที่มีมาตรฐานการทำงานร่วมกันได้ การกำหนดให้ใช้กลุ่มภาษาในการพัฒนาระบบร่วมกัน เป็นต้น
- ให้มีมาตรฐานร่วมกันด้านการเชื่อมต่อประสานระหว่างระบบหลัก กล่าวคือ การใช้ Interface Layer ที่เป็นการออกแบบสถาปัตยกรรมเชิงบริการ (SOA) เช่น การใช้เทคโนโลยี Web Services เป็นต้น
- ให้มีมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยกำหนดให้ใช้ Metadata เช่น MARC 21, Dublin Core, OAI-PMH หรือรูปแบบอื่นๆ ในรูปแบบ XML Document เป็นต้น

C2: ส่วนระบบหลักเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ส่วนระบบหลักเพื่อบริการจัดการทรัพยากรสารสนเทศเป็นส่วนที่กำกับให้ระบบซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่สถาบันวิทยบริการติดตั้งใช้เพื่อให้บริการมาอยู่ในกรอบการทำงานร่วมกันระบบหลักดังกล่าวนี้ประกอบด้วย

- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC
- ระบบฐานข้อมูลงานวิจัยเพื่อการอ้างอิง CU Reference
- ระบบคลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย CUIR
- ระบบสืบค้นข้อมูลงานวิจัย DCMS
- ระบบบริการกฤตภาค News Clipping
- ระบบการให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา
- ระบบ Community of Practices

ในราวปีงบประมาณ 2553 สถาบันวิทยบริการมีแผนการพัฒนาระบบหลักที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้บริการด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งเป็นการจัดการองค์ความรู้ที่มีในประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และจากคลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย มาใช้ประโยชน์ในองค์กรรวม

C3: ส่วนการบริการด้านการสืบค้น

ส่วนการบริการด้านการสืบค้นเป็นส่วนที่เปิดให้บริการแก่ผู้ใช้ที่เป็นคณาจารย์ นิสิต นักวิจัย บุคลากรของมหาวิทยาลัย และผู้ใช้ทั่วไปให้สามารถสืบค้นสื่อและความรู้ต่างๆ โดยเป็นการสืบค้นจาก คำสำคัญ (Keyword Search) ทั่วไป อย่างไรก็ตาม สถาบันวิทยบริการมีแผนการพัฒนา รูปแบบการสืบค้นใหม่ๆ ที่อำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น ดังนี้

- การสืบค้นจากที่เดียว (Single Search)

การสืบค้นจากที่เดียวเป็นขีดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่ในการรับคำสำคัญที่ต้องการสืบค้นจากหน้าจอภาพเดียว และซอฟต์แวร์ดังกล่าวจะนำคำสำคัญดังกล่าวไปสืบค้นในฐานข้อมูลงานวิจัยเพื่อการอ้างอิง ฐานข้อมูลประชากรคณาจารย์ คลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC ตลอดจนฐานข้อมูลอื่นๆ ที่สถาบันวิทยบริการมีอยู่โดยอัตโนมัติ และนำผลลัพธ์ที่ค้นพบทั้งหมดมาแสดงจากการคลิกครั้งเดียวเท่านั้น ผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องเข้าสู่ฐานข้อมูลแต่ละฐานเพื่อทำการสืบค้นทีละครั้ง

- การสืบค้นเชิงความหมาย (Semantic Search)

การสืบค้นโดยทั่วไปมักนิยมใช้คำสำคัญ (Keyword) ในการค้นหาแหล่งข้อมูลโดยมักจะต้องเปรียบเทียบคำสำคัญเท่านั้น บางครั้งผู้ใช้งานไม่แน่ใจว่าจะเลือกใช้คำสำคัญอย่างไรดี หรือไม่รู้จักคำสำคัญนั้นๆ แต่สามารถบรรยายลักษณะสิ่งที่ต้องการสืบค้น เช่น ต้องการสืบค้นหา “ตัวสมเสร็จ” แต่ไม่ทราบว่าเรียกชื่ออย่างไร ดังนั้นการสืบค้นจะทำได้โดยการบรรยายลักษณะแทน กล่าวคือ มีการป้อนลักษณะ “สัตว์ที่มีงมูกคล้ายวงช้าง รูปร่างคล้ายหมู หางสั้นคล้ายหมี และกีบเท้าคล้ายแรด” แทนคำสำคัญว่า “สมเสร็จ” เป็นต้น

- การสืบค้นด้วยคำอ่านการออกเสียง (Phonetic Search)

การสืบค้นด้วยคำสำคัญบางครั้งต้องสะกดคำให้ถูกต้องเสมอ ถ้าพิมพ์ตัวสะกดผิดพลาดจะทำให้ค้นหาไม่พบ ดังนั้นการสืบค้นด้วยคำอ่านการออกเสียงจะรับข้อมูลเป็นคำอ่านและทำการสืบค้นได้โดยไมยากนัก

- การสืบค้นเนื้อหาในสื่อ Audio และสื่อ Video (Audio/Video Search)

การจัดเก็บสื่อ Audio และสื่อ Video มักจะต้องมีการจัดเก็บคำบรรยายเนื้อหาของสื่อประกอบด้วยเพื่อใช้ประโยชน์ในการสืบค้นภายหลัง เช่น ต้องมีการตั้งชื่อสื่อ Audio และบรรยายความโดยสังเขปว่าเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับอะไร เป็นต้น ทำให้การจัดเก็บและสืบค้นทำได้ยุ่งยาก ดังนั้น การค้นหาสื่อ Audio หรือสื่อ Video โดยค้นเข้าไปในเนื้อหาของสื่อเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ต้องมีการรู้จำเสียง (Voice Recognition) และสกัดคำที่รู้จำจากเสียงออกมาเก็บเป็นดัชนีเพื่อการสืบค้น (Search Index) โดยซอฟต์แวร์จะต้องทำการรับสื่อ Audio หรือสื่อ Video และทำการสกัดคำ (Word Extraction) จากเสียงที่ประกอบสื่อโดยอัตโนมัติ และจัดเก็บคู่กับสื่อได้เอง

C4: ส่วนการบริการด้านการนำเสนอ

ส่วนการบริการด้านการนำเสนอเป็นช่องทางที่ผู้ใช้ระบบติดต่อเข้าสู่การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันวิทยบริการ ทั้งนี้อาจจะเป็นการติดต่อประสานงานจากระบบซอฟต์แวร์อื่นๆ ภายนอกสถาบัน เช่น การเชื่อมต่อกับระบบ Online Thesis Submission ของบัณฑิตวิทยาลัย เป็นต้น

ปัจจุบันสถาบันวิทยบริการได้ให้บริการผ่านช่องทางมาตรฐานคือ การเข้าสู่ระบบผ่านทาง Web Browser ทางเครือข่ายเว็บ การเข้าสู่ระบบของเราผ่านทางเทคโนโลยี Web Services และการเข้าสู่ระบบโดยใช้มาตรฐาน Protocol ชนิด Z39.5 และ OAI-PMH ภายใต้สิทธิ์การใช้งานที่ได้รับ

สถาบันวิทยบริการมีแผนพัฒนาช่องทางการเข้าสู่ระบบในอนาคตผ่านอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย เช่น Mobile Phone หรือ Mobile PDA เป็นต้น โดยในอนาคตอันใกล้อุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาไร้สายจะเป็นอุปกรณ์พื้นฐานที่ผู้ใช้งานมีติดตัว และสามารถเข้าสู่ระบบการให้บริการของสถาบันได้ทันที

C5: ส่วนการบริการแผนกช่วยเหลือ

ส่วนการบริการแผนกช่วยเหลือเป็นส่วนที่อำนวยความสะดวกในการใช้บริการ กรณีที่ผู้ใช้บริการมีปัญหาขัดข้อง เช่น การมีระบบ OCLC Virtual Reference เป็นต้น ผู้ใช้บริการสามารถฝากข้อความปัญหาหรือคำถามเพื่อขอรับคำตอบได้ หรือสามารถทำการสื่อสารกับบรรณารักษ์โดยตรงผ่าน Chat ได้แบบตัวต่อตัวแบบออนไลน์

สรุป

เรื่องราวที่กล่าวมาแล้วเป็นการยืนยันว่า สถาบันวิทยบริการได้พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่า 30 ปี การมีวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ตลอดจนแผนที่นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำหนดไว้ ทำให้เราสามารถมุ่งมั่นและปรับตัวเข้าสู่ยุคของข่าวสารข้อมูลได้อย่างมั่นใจ การจัดเก็บและบริหารจัดการองค์ความรู้ และสื่อมัลติมีเดียเป็นเป้าหมายที่ท้าทายต่อไปข้างหน้า และด้วยความมุ่งมั่นและสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารและบุคลากรของสถาบันวิทยบริการ จะทำให้ภารกิจของเราลุ่ลงไปได้อย่างดีเลิศและเป็นประโยชน์ต่อประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมถึงประเทศของเราเช่นกัน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยบริการ. **คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) CU-QA 84**. ปรับปรุงครั้งที่

4. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยบริการ 2546 : **บริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

ภาษาอังกฤษ

Ray, Erik T. **Learning XML**. 2nd ed. U.S.A: O'Reilly Media, 2003.

Erl, Thomas. **SOA Principles of Service Design**. Indiana: Prentice Hall, 2007.

Papazoglou, Michael P. **Web Services: Principle and Technology**. [n.p.]: Prentice Hall, 2007.

“The Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting.” In The OAI Executive and Technical Committee, eds. [Online]. Available: <http://www.openarchives.org/OAI/2.0/openarchivesprotocol.htm>. Retrieved October 10, 2008.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CAR Information Technology System

Amornrat Srisurapanon

Abstract

This article discusses the current system of information technology in the Center of Academic Resources (CAR) which consists of two main parts, i.e. information system, and CAR network system or CARNet. Various information systems for the services provided by CAR from the past up to the present are briefed, including electronic mail, automated library system, webpage, CD-ROM online, INFOMA, video-on-demand, video streaming, Blackboard, CUIR, and CoP. The article also discusses in chronology the CARNet which starting from its local area network in 1997 to further connect with university library network or so-called Chulalinet, and through the advanced IT technology to adapt from the use of access point to the recent use of Nomad Infrastructure and Remote Access Service (NirasNet) of the IT Office of the University. Being the information system support within CAR, administration of IT management system is essential for the smooth operation of the information system. Its major functions for IT support within CAR are thus outlined.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิทยบริการ

อมรรัตน์ ศรีสุรทามนท์¹

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันวิทยบริการ ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศ
2. ระบบเครือข่ายสถาบันสถาบันวิทยบริการ

ระบบสารสนเทศ

สถาบันวิทยบริการ มีแหล่งรวมสารสนเทศต่างๆ มากมาย เพื่อรองรับกิจกรรมการให้บริการต่างๆ ของสถาบัน ตั้งแต่ในอดีตจนกระทั่งปัจจุบัน ดังนี้

1. ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมล ระยะแรก (พ.ศ. 2535) สถาบันวิทยบริการได้รับมอบหมายจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการเชื่อมต่อระบบเข้าสู่ทางด่วนสารสนเทศอินเทอร์เน็ต สถาบันจึงได้เป็นผู้บุกเบิกในการดำเนินการติดตั้งและจัดระบบเครื่องแม่ข่ายเพื่อเป็นการให้บริการระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางของมหาวิทยาลัยภายใต้โดเมน @chulkn.car.chula.ac.th ต่อมาเมื่อมีการจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย สถาบันวิทยบริการจึงได้ส่งมอบภารกิจนี้ให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการต่อไป ส่วนระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคลากรสถาบันวิทยบริการเองนั้น ยังคงดำเนินการต่อไปโดยใช้ระบบ Lotus Notes ที่นอกจากจะเป็นระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว ยังมีระบบจองห้องประชุม จองรถและอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อใช้ในการจัดประชุม ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรของสถาบันในการสื่อสารระหว่างกันภายในสถาบัน และสื่อสารกับโลกภายนอกไปด้วยพร้อมๆ กัน ภายใต้ @car.chula.ac.th

2. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระยะแรกสถาบันวิทยบริการและห้องสมุดคณะบางคณะในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใช้โปรแกรม CDS/ISIS ต่อมาสถาบันวิทยบริการได้จัดหาระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ

¹บรรณารักษ์ ฝ่ายระบบสารสนเทศ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

INNOPAC ของบริษัท INNOVATIVE INTERFACES INC มาใช้ โดยมีห้องสมุดคณะต่างๆ ร่วมเข้าใช้และสร้างฐานข้อมูลหนังสือเข้าสู่ระบบนี้ในโครงการพัฒนาระบบข่ายงานห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากความร่วมมือนี้ก่อให้เกิดเครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet: Chulalongkorn University Library Information Network) โดยเชื่อมโยงจากห้องสมุดคณะต่างๆ มายังเครื่องแม่ข่ายซึ่งอยู่ที่สถาบันวิทยบริการผ่านวงจรเช่า (Leased Line) ภายในมหาวิทยาลัย และเมื่อเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CUNET: Chulalongkorn University Network) มีการให้บริการเชื่อมโยงครอบคลุมทุกคณะและสถาบันต่างๆ ในจุฬาฯ จึงเปลี่ยนจาก Leased Line เป็นการเชื่อมโยงผ่านเครือข่าย CUNET ทั้งหมด

3. ระบบ Webpage ของสถาบันวิทยบริการ

4. ระบบซีดีรอมออนไลน์ (CD-ROM Online) เป็นการให้บริการสืบค้นข้อมูลแก่ห้องสมุดในโครงการจุฬาลินเน็ตผ่านระบบเครือข่าย CUNET มาใช้ฐานข้อมูลซึ่งจัดเก็บในเครื่องแม่ข่ายที่สถาบันวิทยบริการ ปัจจุบันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย สถาบันวิทยบริการได้ปรับเปลี่ยนเป็นการรองรับฐานข้อมูลแบบระบบออนไลน์ โดยผู้ใช้บริการของประชาคมจุฬาฯ สามารถสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไปยังฐานข้อมูลออนไลน์ที่ต่างประเทศโดยตรง

5. ระบบ INFOMA เป็นระบบการจัดเก็บเอกสารของสถาบัน ใช้ในการจัดเก็บและทำธุรกรรมวารสารและกฤตภาคจากหนังสือพิมพ์ ตลอดจนเอกสารดำเนินงานสารบรรณของสถาบัน ซึ่งในปัจจุบันงานสารบรรณได้ปรับเปลี่ยนไปใช้ระบบกลางของมหาวิทยาลัยในระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDMS: Electronic Document Management System)

6. ระบบ Video-On-Demand เป็นระบบวีดิทัศน์ประเภทวิชาการ เช่น วีดิทัศน์จากรายการอภิการ-บติออนไลน์ งานประชุมวิชาการของสถาบัน ฯลฯ ซึ่งจัดเก็บในเครื่องแม่ข่ายของสถาบัน ผ่านระบบเครือข่าย CUNET

7. ระบบ Video Streaming เป็นการให้บริการจัดบริการแก่ผู้ขอใช้บริการวีดิทัศน์จากเครื่องแม่ข่ายเฉพาะในบริเวณพื้นที่ให้บริการชั้น 3 คู่มือโดยศูนย์สารสนเทศศึกษากลางของสถาบัน

8. ระบบ Blackboard เป็นระบบเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันได้ออนไปอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

9. ระบบคลังปัญญาจุฬาเพื่อประเทศไทย (CUIR: Chulalongkorn University Intellectual Repository) เป็นระบบกลางเพื่อการจัดเก็บและค้นคืนของข้อมูลเอกสารฉบับเต็มในรูปแบบดิจิทัลของวิทยานิพนธ์ ตลอดจนผลงานวิจัยและผลงานวิชาการของนิสิตบัณฑิตศึกษา คณาจารย์ และนักวิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

10. ระบบ CoP: Communities of Practice เป็นระบบเพื่อการสืบค้นหาผู้เชี่ยวชาญและผลงานของอาจารย์และนักวิจัยในประชาคมจุฬาฯ

ระบบเครือข่ายสถาบันวิทยบริการ

นับเนื่องจากการที่สถาบันวิทยบริการได้รับมอบหมายภารกิจจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นผลให้จุฬาลงกรณ์ฯ เป็นผู้บุกเบิกอินเทอร์เน็ตหน่วยงานแรกในประเทศไทยที่เชื่อมเข้าสู่ทางด่วนสารสนเทศอินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชั่วโมง โดยได้ติดตั้งและให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผ่านสาย Leased Line จากสถาบัน

วิทยบริการไปยัง UUNET ประเทศสหรัฐอเมริกาด้วยความเร็ว 9.6 Kbps แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2535 ต่อมาการเชื่อมต่อระหว่างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับระบบอินเทอร์เน็ตจึงได้เข้าไปอยู่ในการดูแลและบริหารการจัดการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ขึ้นในวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2539 เพื่อรับมอบภาระงานต่างๆ ในการดูแลระบบเครือข่ายภายใต้ได้รับการพัฒนาขึ้นแต่เดิม ตลอดจนการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการ การดูแลรักษา การประสานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (กมลเศร์น สันติเวชกุล, 2551: 2-3)

ในส่วนของระบบเครือข่ายสถาบันวิทยบริการ (CARNET: Center of Academic Resources Network) ระยะแรกเริ่มจากการมีระบบเครือข่ายภายใน (LAN: Local Area Network) มีความเร็ว 10 Mbps โดยใช้เทคโนโลยีเครือข่ายแบบ Thick Wire/Thin Wire และ UTP (Unshielded Twisted Pair) ผลมผลานกันโดยมีจำนวนจุดให้บริการเครือข่ายภายในสถาบันจำนวน 31 จุด และเชื่อมต่อไปยังห้องสมุดในระบบข่ายงานห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยี Leased Line

พ.ศ. 2540 สถาบันได้ปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีการเชื่อมต่อด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายที่ทันสมัยขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการเชื่อมต่อให้สามารถรองรับปริมาณการใช้งานเครือข่ายที่เกิดจากการเข้าใช้ของผู้ใช้ (Users) ที่มีจำนวนการเข้าใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติมากขึ้น เนื่องจากมีการซื้อสิทธิ์ (License) ให้สามารถมีผู้ใช้เข้าทำงานและสืบค้นข้อมูลในระบบได้หลายคนในเวลาเดียวกันเพิ่มมากขึ้น เป็นผลให้การเข้าทำงานบนระบบเครือข่ายสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว ประกอบกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถาบันในขณะนั้นที่ต้องการเตรียมเครือข่ายไว้รองรับการขยายงานด้านกราฟิกและมัลติมีเดียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จึงได้สร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในสถาบันวิทยบริการขึ้นใหม่โดยมีอาจารย์จรรยาตราบ ปิ่นทอง จากภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งเป็นที่ปรึกษาสถาบันวิทยบริการ เป็นผู้ออกแบบและวางระบบ

การสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในครั้งนั้น ทำให้เกิดจุดเชื่อมต่อสัญญาณเข้าใช้เครือข่ายภายในทั่วทั้งอาคารเพื่อให้บริการจำนวน 200 จุด โดยใช้อุปกรณ์เครือข่ายหลัก (Backbone) เรียกว่า สวิตช์ (Switch) รุ่นที่ผู้ออกแบบระบบเลือกใช้ คือ Cisco Catalyst 5500 เพื่อกระจายสัญญาณเครือข่ายเข้าสู่พอร์ต (Port) ที่เป็นจุดเชื่อมต่อสัญญาณเครือข่ายไปยังชั้นต่างๆ ของอาคารสถาบันวิทยบริการทุกชั้น ผ่านสายสัญญาณแนวตั้ง (Vertical) ซึ่งนอกจากจะใช้สาย UTP: CAT5 (Unshielded Twisted Pair: Category 5) เดินร้อยท่อเหล็กไปในห้องลิฟต์ชั้นหนังสือเพื่อส่งไปยังตู้เครือข่ายในทุกชั้นของอาคารแล้ว ผู้ออกแบบเครือข่ายยังได้เตรียมสายสัญญาณแบบสายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) ใส่ท่อร้อยสายควบคู่ไปกับการเดินสาย UTP ด้วยในทุกชั้นของอาคารเช่นกัน

ปี พ.ศ. 2542 เมื่อมีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเครือข่ายมากขึ้น สถาบันได้ปรับปรุงจากการใช้ ฮับ (Hub) ซึ่งติดตั้งในตัวเครือข่ายในทุกชั้นของอาคารเปลี่ยนเป็นอุปกรณ์สวิตช์ทั้งหมด ซึ่งอุปกรณ์สวิตช์ที่ติดตั้งใหม่นี้มีสมรรถนะในการรับ-ส่งสัญญาณได้สูงขึ้น จากเดิม 10 Mbps เป็น 10/100 Mbps คือหากคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเข้ามาใช้จุดเชื่อมต่อนี้มีแลนการ์ด (Local Area Network Adapter) ซึ่งเป็นการ์ดรับสัญญาณเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เป็น 10/1000 Mbps ก็จะทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นสามารถใช้สัญญาณได้เต็มที่ 100 Mbps

ปี พ.ศ. 2546 ได้ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่ายหลักภายในอาคาร เป็นชุดของสวิตช์ Cisco Catalyst 3750G และ 2950 เพื่อขยายสมรรถนะการรับ-ส่งสัญญาณระหว่าง CARNET และ CUNET ด้วยความเร็ว 1 Gbps และภายในอาคารสถาบันก็สามารถรับ-ส่งสัญญาณได้ที่ ความเร็ว 1 Gbps เช่นกัน

การเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ส่งผลให้ต้องเปลี่ยนอุปกรณ์สวิตช์ในตัวเครือข่ายแต่ละชั้นทั้งอาคารให้เป็นสวิตช์ที่มีพอร์ตเพื่อการรับสัญญาณเข้าสวิตช์ (Uplink) ได้ที่ 1 Gbps ผู้ใช้จุดเชื่อมต่อทั้งหมดของสถาบันก็จะได้เข้าใช้งานด้วยความเร็วที่เพิ่มขึ้น² นับเป็นการเพิ่มความเร็วให้แก่เครือข่าย CARNET ทั้งระบบ ซึ่งใช้มาจนกระทั่งปัจจุบัน

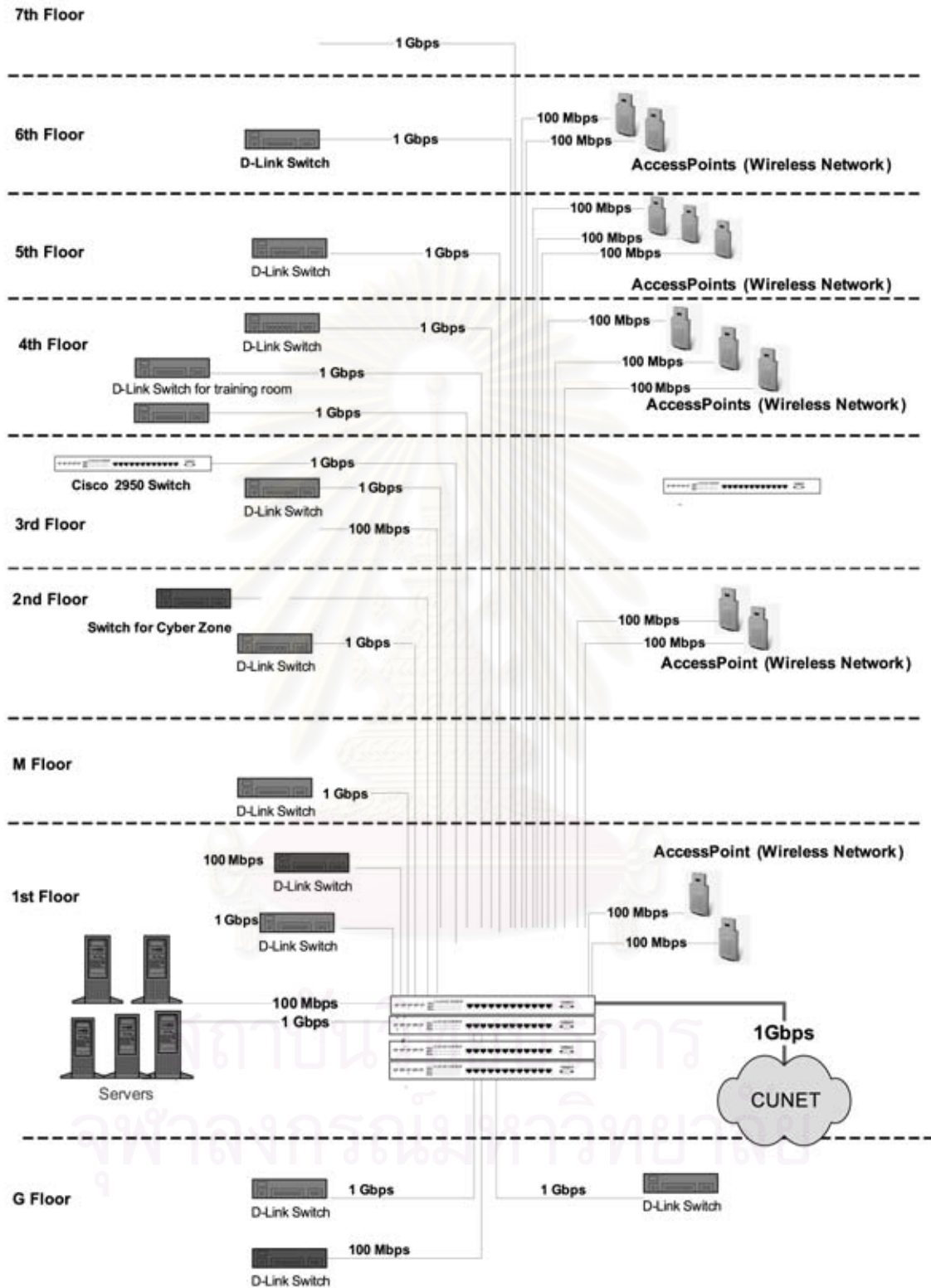
ในปี พ.ศ. 2547 สถาบันได้ให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) โดยในระยะแรกสถาบันให้บริการในนามของสถาบันวิทยบริการเอง เรียกว่า CUNI@CAR (CUNI: Chulalongkorn University Nomadic Infrastructure) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ให้สามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามาเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายได้ นับเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศ การค้นคว้าวิจัย และเป็นการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกประชาคมจุฬาฯ ผู้มารับบริการ ณ อาคารของสถาบันวิทยบริการ ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยผ่านระบบออนไลน์ต่างๆ ได้ในหลายๆ พื้นที่ของสถาบันฯ ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และเป็นอิสระมากขึ้น ในโครงการนำร่องระยะแรกของการให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย สถาบันได้จัดเตรียมให้บริการจุดเชื่อมต่อสัญญาณ (Access Point) ติดตั้งจำนวน 6 จุด ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอ่านหนังสือภายในอาคารสถาบัน จำนวน 4 ชั้น ได้แก่ ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 4 ชั้น 5 มีการ์ดเครือข่ายไร้สาย (Wireless Card Adapter) จำนวน 20 การ์ดให้เบิกยืมได้เช่นเดียวกับหนังสือจากเคาน์เตอร์จ่าย-รับ บริเวณชั้น 1 ทั้งนี้จุดเชื่อมต่อสัญญาณเครือข่ายไร้สายที่จัดเตรียมไว้ให้บริการนี้ใช้คลื่นความถี่ในลักษณะคลื่นวิทยุที่ย่านความถี่ 2.4 GHz สามารถให้บริการตามมาตรฐาน WiFi ด้วยความเร็วตามมาตรฐาน IEEE 802.11g และ 802.11b สามารถทำงานได้ที่ความเร็วสูงสุด 54 Mbps ผู้ใช้สามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายไร้สายตามมาตรฐานนี้มาใช้งานผ่านเครือข่ายไร้สายนี้ได้ ในบริเวณโดยรอบๆ จุดเชื่อมต่อในรัศมีทำการประมาณ 50-70 เมตร

ปี พ.ศ. 2548 ทางสถาบันฯ ได้ให้ความร่วมมือกับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จุฬาฯ ในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สายภายในอาคารสถาบันวิทยบริการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบเครือข่ายนิราศรัย (NirasNet: Nomad Infrastructure & Remote Access Service) (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2551) ในการนี้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศได้มอบอุปกรณ์จุดเชื่อมต่อสัญญาณเครือข่ายไร้สาย (Access Point) มาให้บริการในอาคารสถาบันเพิ่มอีก 8 จุด รวมของเดิมเป็น 14 จุด เป็นการขยายจุดให้บริการครอบคลุมในทุกพื้นที่ของอาคารสถาบันวิทยบริการ โดยในโอกาสนี้ สถาบันได้ปรับระบบของจุดเชื่อมต่อสัญญาณเครือข่ายไร้สายเดิมจาก CUNI@CAR ให้เข้าสู่ระบบเครือข่าย NirasNet เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้เป็นระบบเดียว

ปัจจุบันมีการให้บริการเครือข่าย CARNET เพื่อสนับสนุนให้มีกิจกรรมที่หลากหลายในแต่ละชั้นของอาคาร

ดังรูปที่ 1

² ทั้งนี้ความเร็วในการรับ-ส่งสัญญาณที่ใช้ได้นั้นขึ้นอยู่กับอุปกรณ์ปลายทางที่ผู้ใช้นำมาใช้ที่จุดเชื่อมต่อเหล่านี้ด้วย



Updated
at CAR,
Chulalongkorn
Oct 10 2008

รูปที่ 1 เครือข่ายสถาบันวิทยบริการ (CARNET)

ตัวอย่างกิจกรรมที่นอกเหนือจากการให้บริการสืบค้นข้อมูลจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC) ยังมีกิจกรรมอื่นๆ ดังเช่น

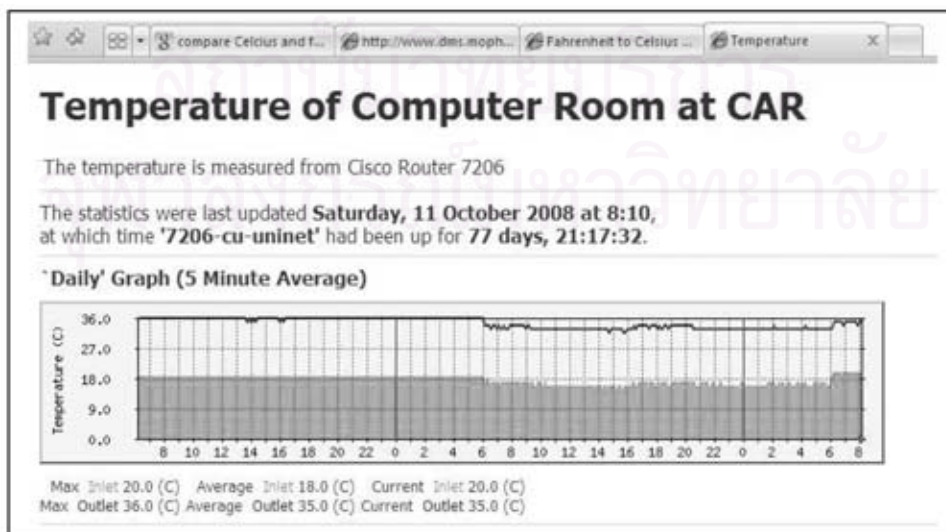
- บริการอินเทอร์เน็ต CU Cyber Zone ที่ชั้น 2
- บริการ Multi-media Video Streaming ที่ชั้น 3
- บริการห้อง Self Access Learning ของสถาบันภาษา ที่ชั้น 3
- บริการห้องสมุดดนตรีไทย ที่ชั้น 3
- บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ที่ชั้น 4
- บริการเครือข่ายไร้สายสำหรับประชาคมจุฬาฯ ฯลฯ

เมื่อมีการจัดให้บริการเครือข่ายที่มีหลายกิจกรรม โปรแกรมเมอร์ผู้ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถาบัน มีการแบ่งส่วนระบบเครือข่ายเรียกว่า การแบ่งวีแลน (VLAN: Virtual LAN) เพื่อให้สะดวกต่อการดูแลและจัดการ โดยใช้การแบ่งในเครือข่ายหลักไว้ โดยใช้แบบ Layer 1 VLAN: Membership by Ports หมายถึงการกำหนดนโยบายว่า การเชื่อมต่อจากพอร์ตใดของอุปกรณ์สวิตช์หลักจะสามารถมีสิทธิ์ทำอะไรได้บ้าง เช่น การใช้เครือข่ายสำหรับในห้องอบรมคอมพิวเตอร์ชั้น 4 และใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่ส่วนของ Cyber Zone จะอยู่ในกลุ่ม VLAN เดียวกัน ผู้ใช้บริการจากจุดนี้จะไม่สามารถไปดูระบบเครือข่ายในส่วนของบุคลากรของสถาบันฯ ได้ เป็นต้น (เชิดวงศ์ หงษ์ศรีจินดา, 2551, สัมภาษณ์)

การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

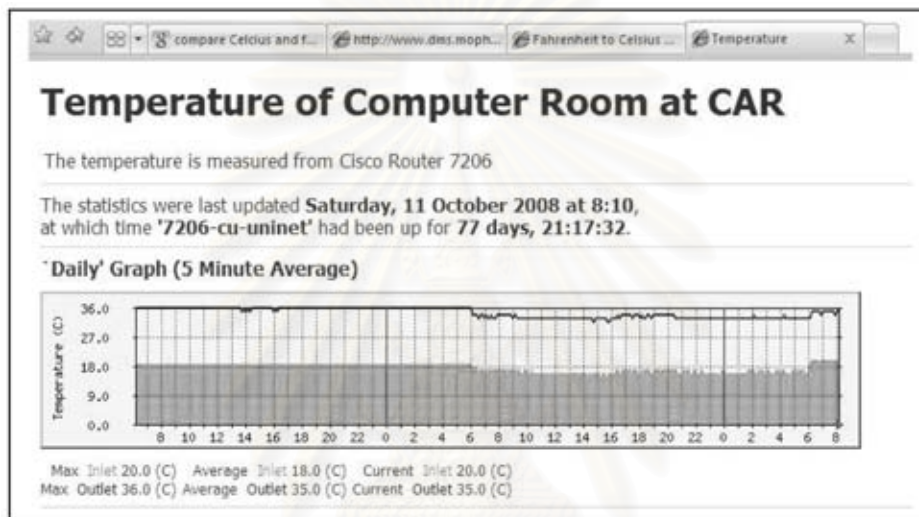
เพื่อให้การใช้ระบบสารสนเทศและระบบเครือข่ายของสถาบัน เป็นไปอย่างราบรื่น และพร้อมใช้สถาบันได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการระบบต่างๆ ดังนี้

1. มีระบบคอยตรวจสอบการใช้เครือข่ายและเครื่องแม่ข่ายด้วยการใช้ โปรแกรม MRTG ในการตรวจสอบ (Monitoring) ดูปริมาณการเข้าใช้เครือข่าย (Traffic) ของผู้ใช้แบบออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บได้ ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 หน้าจอแสดงการตรวจสอบการใช้เครือข่ายและเครื่องแม่ข่ายด้วยโปรแกรม MRTG

2. มีการควบคุมอุณหภูมิและความชื้นในห้องสำหรับการจัดเก็บอุปกรณ์เครือข่ายหลักและเครื่องแม่ข่ายรวม เพื่อยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย โดยการจัดเตรียมเครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่จำนวน 3 ตัว และมีการสลับบัตโน้มนัดเพื่อเปิดเครื่องปรับอากาศวันละ 2 ตัว และมีการควบคุมอุณหภูมิห้องไม่เกิน 20-23 องศาเซลเซียส (75 องศาฟาเรนไฮต์) ความชื้นในอากาศไม่เกินร้อยละ 50 พร้อมมีการตรวจสอบอุณหภูมิและความชื้นของห้องจัดเก็บระบบเครือข่ายหลักและเครื่องแม่ข่ายโดยอาศัยอุปกรณ์การตรวจสอบอุณหภูมิของอุปกรณ์เครือข่ายและส่งเข้าไปประมวลด้วยโปรแกรม MRTG ในการตรวจสอบอุณหภูมิห้องด้วยการดูแบบออนไลน์ได้ ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 หน้าจอแสดงการตรวจสอบอุณหภูมิของอุปกรณ์เครือข่ายด้วยโปรแกรม MRTG

3. มีการวางแผนโดยให้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายผ่านใช้ระบบไฟฟ้าผ่านเครื่องยูพีเอส (UPS: Uninterruptible Power Supply) หรือเครื่องสำรองไฟฟ้า เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อต่างๆ เนื่องจากระบบยูพีเอสจะสามารถปรับแรงดันไฟฟ้าให้อยู่ในระดับที่ไม่เป็นอันตรายต่ออุปกรณ์ไฟฟ้า เมื่อเกิดปัญหาทางไฟฟ้า เช่น ไฟตก ไฟดับ ไฟกระชาก และไฟเกิน เป็นต้น และยังเป็นการจัดเตรียมไฟฟ้าไว้สำรองจ่ายให้แก่อุปกรณ์ไฟฟ้า เมื่อเกิดไฟดับหรือไฟตก โดยยูพีเอสที่สถาบันจัดเตรียมไว้ในปัจจุบันสามารถสำรองไฟฟ้าให้มีใช้งานได้เมื่อมีความขัดข้องของกระแสไฟฟ้าปกติได้ไม่น้อยกว่า 5 ชั่วโมง นอกจากนี้ในเครื่องแม่ข่ายบางระบบมีซอฟต์แวร์พิเศษจะสามารถตรวจสอบสถานะการทำงานทางไฟฟ้า การทำงานของ ยูพีเอส และควบคุมการทำงาน เช่น ตั้งเวลา Shutdown หรือ Restart คอมพิวเตอร์ได้ด้วย

4. มีการจัดเตรียมระบบป้องกันอัคคีภัย โดยมีเครื่องตรวจจับควันและความร้อน ระบบสัญญาณเตือนไฟ (Fire Alarm) และมีระบบส่งก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์แบบอัตโนมัติเพื่อดับไฟในยามจำเป็นตามค่าอุณหภูมิที่กำหนดไว้

5. มีการจัดสำรองข้อมูล (Backup) ของเครื่องแม่ข่ายที่มีให้บริการโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และมีการนำเทปสำรองข้อมูลเหล่านี้ไปจัดเก็บที่ตู้นิรภัยของธนาคารทุกสัปดาห์ที่ 1 และ 3 ของเดือน ซึ่งแนวโน้มระบบการสำรองข้อมูลในอนาคตจะมีการสำรองผ่านระบบเครือข่ายไปเก็บไว้ที่ Hard Disk ณ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จุฬาฯ

6. ตรวจสอบดูเรื่องข้อมูลการเข้าออก (Log File) ของเครื่องแม่ข่ายเพื่อดูแลให้เครื่องแม่ข่ายสามารถทำงานได้ตามปกติ หากมีระบบผิดปกติใดๆ ผู้ดูแลเครื่องแม่ข่ายจะมีหน้าที่คอยดูแลจะปรับปรุงแก้ไขเพื่อป้องกันก่อนที่จะเกิดเหตุที่สามารถก่อให้เกิดความเสียหายได้ล่วงหน้า

7. มีการจัดเก็บข้อมูลเข้าออกของระบบเครือข่ายหลัก เพื่อตรวจสอบการเข้าใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ในสถาบันวิทยุบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

8. มีการบำรุงรักษาระบบต่างๆ ทุกระบบที่กล่าวมาข้างต้นตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนี้จะสำเร็จลงไม่ได้หากไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารของสถาบัน และการวางแผนตลอดจนการเอาใจใส่ของทีมนักวิชาการฝ่ายระบบสารสนเทศ สถาบันวิทยุบริการ

บรรณานุกรม

กมลเสถียร สันติเวชชกุล. การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2547-2551 (IT Management For University: Chulalongkorn University 2004-2008). กรุงเทพฯ: โอกรู๊ปเพรส, 2551.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยุบริการ. สถาบันวิทยุบริการ 2543 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยุบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ. “NirasNet: Nomad Infrastructure & Remote Access Service” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.it.chula.ac.th/nirasnet/> 2551. สืบค้น 10 ตุลาคม 2551.

เชิดวงศ์ หงษ์ศรีจินดา, นักเอกสารสนเทศ สถาบันวิทยุบริการ. สัมภาษณ์, 10 ตุลาคม 2551.

สถาบันวิทยุบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

From “Manual” to “Automated” Systems

Chatwaroon Sudjaipraparat

Abstract

The development of library automation has been carried out incessantly in the Center of Academic Resources (CAR) in order to keep abreast with the continuing new innovative information technology. Starting with the application of Mini-micro CDS/ISIS in 1981, CAR then acquired the INNOPAC library software in 1993 to be applied with all member libraries within the Chulalongkorn University Library Information Network or Chulalinet, whereby library resources of 38 faculty/institute libraries in this network can be accessible and retrieved regardless of time and place. This article describes the development of the Chulalinet’s automated system, regarding the changes from text mode to graphic mode, the increase of users’ licenses, and the system and server management. The article also provides information on the current version of library automation software, the INNOPAC Millennium Release 2007 Version 1.1, in terms of its search efficiency, and new capacities in cataloguing and system management.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จาก “ระบบมือ” สู่ “ระบบอัตโนมัติ”

ฉัตรวรรณ สุดใจประภารัตน์¹

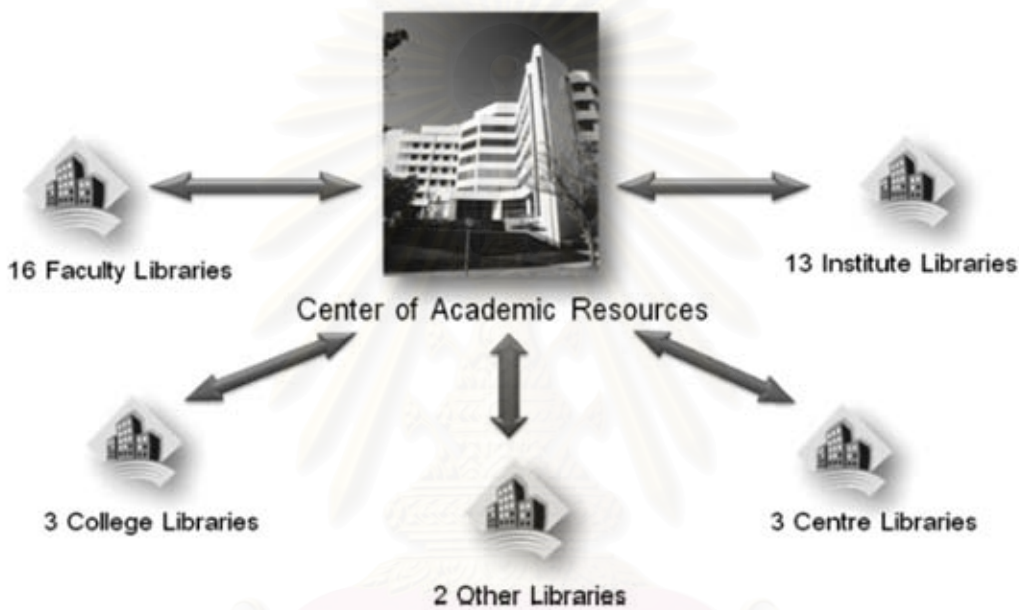
บทนำ

เนื่องในโอกาสที่สถาบันวิทยบริการครบรอบ 30 ปี สถาบันฯ ได้มีการพัฒนาจาก “ห้องสมุด” สู่ “ห้องสมุดอัตโนมัติ” มาเป็นเวลาเกือบ 30 ปีเช่นกัน โดยเริ่มจากปี พ.ศ. 2524 มีการนำโปรแกรม Mini-micro CDS/ISIS : Computerized Documentation System/Integrated Set of Information System ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาโดยองค์การ UNESCO เข้ามาใช้ในการรวบรวมรายชื่อวารสารจนกระทั่งปี พ.ศ. 2528 เริ่มบันทึกข้อมูลจากบัตรทะเบียนภาษาต่างประเทศควบคู่กับการบันทึกข้อมูลใหม่เพื่อทำบัตรรายการและเตรียมพร้อมสำหรับระบบห้องสมุดในอนาคต ต่อมาปี พ.ศ. 2532 หลังจากที่บุคลากรสถาบันฯ ได้พัฒนาระบบโปรแกรม CDS/ISIS version 2.3 ให้สามารถรับข้อมูลภาษาไทย จึงได้เริ่มบันทึกข้อมูลจากบัตรทะเบียนหนังสือภาษาไทย รวมทั้งข้อมูลใหม่ที่เพิ่มขึ้นด้วย (รุ่งฟ้า ฐิโณทัย และชนิดา จரியพรพงศ์, 2538)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการเสนอโครงการเครือข่ายห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หรือ จุฬาลินเน็ต (Chulalinet : Chulalongkorn University Library Information Network) ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2530 โดยมีเป้าหมายหลัก คือ จะทำให้ห้องสมุดทุกแห่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมต่อกันและกันได้ โดยระบบคอมพิวเตอร์รวมทั้งเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยให้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดแทนระบบเดิม เพื่อให้การดำเนินงานห้องสมุดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาคุณภาพของการผลิตบัณฑิตและงานวิจัย (ประจักษ์ พุ่มวิเศษ, 2538: 20) สถาบันวิทยบริการได้จัดหาโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติอินโนแพค (INNOPAC) เข้ามาใช้งานในปี พ.ศ. 2536 พัฒนาโดยบริษัท Innovative Interfaces Incorporated โดยประกอบด้วยห้องสมุดที่เป็นสมาชิกเครือข่ายในขณะนั้นจำนวน 21 แห่ง มีสิทธิ์การใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อินโนแพคในระยะเริ่มแรกจำนวน 64 User Licenses ซึ่งเป็นสิทธิ์ในการใช้งานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้ทีสืบค้น

¹บรรณารักษ์ ฝ่ายระบบสารสนเทศ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านเว็บไซต์ ของสถาบันวิทยุบริการที่ URL: <http://www.car.chula.ac.th> หรือเว็บไซต์ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยตรงที่ URL: <http://library.car.chula.ac.th> ที่ได้รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศของเครือข่ายห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทั้งหมด 38 แห่งในปัจจุบันไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน มีระเบียบรายการบรรณานุกรมจำนวน 1,086,742 ระเบียบรายการ (Bibliographic Records) จากฐานข้อมูลหลักฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ และดรรชนีวารสาร และฐานข้อมูลศูนย์เอกสารประเทศไทยที่ใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ร่วมกัน สำหรับระเบียบรายการของตัวเล่ม (Item Records) มีจำนวน 1,252,367 ระเบียบ



ภาพที่ 1: จำนวนห้องสมุดใน Chulalinet

พัฒนาการของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างห้องสมุดสมาชิกในเครือข่ายจุฬาลินเน็ตระยะเริ่มแรกนั้น ทางสถาบันวิทยุบริการ ได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมให้กับห้องสมุดสมาชิกทั้งหมด โดยทำการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ปฏิบัติงาน และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลให้กับห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ/ศูนย์ ต่างๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 110 เครื่อง และยังรวมถึงอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น ปากกาอ่าน Barcode เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network) ซึ่งการเชื่อมต่อในระยะเริ่มต้นเป็นการเชื่อมต่อสัญญาณผ่านสายโทรศัพท์ (Leased Lines) ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยผ่าน Multiplexer ทำหน้าที่กระจายสัญญาณให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้พร้อมกัน 4 เครื่องโดยติดตั้งโมเด็ม เพียง 1 เครื่องเท่านั้น ต่อมาภายหลังมีการวางระบบเครือข่าย หรือที่เรียกว่า CUNet ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น มีประสิทธิภาพและมีความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลที่ดีกว่าระบบ Leased Line อีกทั้งยังสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เป็นจำนวนมากกว่าเดิมอีกด้วย ดังนั้นเมื่อห้องสมุดสมาชิกใดมีความพร้อมในการเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์และวางระบบเครือข่ายของห้องสมุดเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงได้เริ่มขอยกเลิกการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ที่เชื่อมต่อในรูปแบบเดิม รวมถึงได้เกิดปัญหาของ

อุปกรณ์ที่เริ่มหมดอายุการใช้งานและมีความล้าสมัย ประกอบกับทางบริษัทที่ผลิตอุปกรณ์ดังกล่าวไม่มีอะไหล่ทดแทนเมื่อมีการชำรุดของอุปกรณ์เกิดขึ้น ดังนั้นเมื่อห้องสมุดสมาชิกที่มีความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์และการเชื่อมต่อได้คืนอุปกรณ์นั้นๆ กลับมายังสถาบันฯ ทางสถาบันฯ ก็จะนำอุปกรณ์ดังกล่าวมาสำรองเก็บไว้เพื่อนำไปทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดให้กับห้องสมุดที่ยังไม่พร้อมจะปรับเปลี่ยนเข้าสู่ระบบใหม่ต่อไป จนกระทั่งสามารถยกเลิกการเชื่อมต่อแบบ Leased Line ทั้งหมดได้ในปัจจุบัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดสมาชิกจุฬาลงกรณ์สามารถให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างเพียงพอ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จาก Text Mode สู่ Graphic Mode

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีพัฒนาการอย่างรวดเร็วประกอบกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่จำนวน User Licenses ในขณะนั้นมีจำนวนจำกัด และพบว่าสถิติการเข้าใช้งานพร้อมๆ กันมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นด้วย ดังปรากฏในสถิติของจำนวน Transactions สำหรับการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้ปี พ.ศ. 2545 มีจำนวนประมาณ 11,000,000 Transactions แม้แต่สถิติของจำนวน User Licenses ที่แสดงให้เห็นถึงจำนวนผู้ใช้ที่ไม่สามารถจะสืบค้นสารสนเทศรวมกับจำนวนของการเข้าใช้ของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่สามารถเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อใช้งานเป็นจำนวนถึง 475,012 Logins โดยมีข้อความปรากฏที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ว่า “All Port in Used” เกิดขึ้นตลอดเวลา อีกทั้งจำนวนของการสืบค้นสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้การใช้ User Licenses ไม่เพียงพอกับการใช้งาน ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 Login Statistics ปี พ.ศ. 2545

เดือน	จำนวนเข้าใช้	จำนวนที่ไม่สามารถเข้า Login ได้
มกราคม	45,587	6,690
กุมภาพันธ์	40,134	6,464
มีนาคม	40,755	1,781
เมษายน	34,360	1,875
พฤษภาคม	31,874	447
มิถุนายน	31,734	16,285
กรกฎาคม	42,295	17,419
สิงหาคม	51,491	15,374
กันยายน	43,831	119,385
ตุลาคม	38,676	71,653
พฤศจิกายน	42,997	147,426
ธันวาคม	34,209	70,213
รวม	477,943	475,012

ต่อมาในปี พ.ศ. 2546 ทางสถาบันฯ ได้เพิ่มความสามารถของระบบห้องสมุดอัตโนมัติอินโนแพค (Innopac) ให้มากยิ่งขึ้น โดยดำเนินการจัดซื้อโปรแกรมมิลเลนเนียม (Millennium) ซึ่งพัฒนาโดยบริษัท Innovative Interfaces Inc., เช่นเดียวกับระบบที่ใช้งานอยู่ โดยสามารถทำงานร่วมกันระหว่างระบบเดิมที่ต้องทำงานอยู่บนระบบปฏิบัติการ Dos เพียงอย่างเดียว และระบบใหม่ที่ทำงานอยู่บนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ เข้ามาใช้งาน จึงเรียกว่าระบบห้องสมุดอัตโนมัติอินโนแพคมิลเลนเนียม (Innopac Millennium) ในการปรับปรุงระบบครั้งนี้สามารถแก้ปัญหาในเรื่องจำนวน User Licenses ได้ เนื่องจากระบบใหม่นี้อนุญาตให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงค้นสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตได้พร้อมๆ กันโดยไม่จำกัดจำนวน (Unlimited User Licenses) แต่จำกัดเฉพาะจำนวนของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น ซึ่งทางบริษัท Innovative Interfaces Inc. ได้พิจารณาจำนวนการเข้าใช้งานพร้อมกันของ User Licenses และได้กำหนดจำนวนให้ลดลงเหลือเพียง 140 User Licenses เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ในระบบงานต่างๆ ที่สถาบันฯ ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน สำหรับการเพิ่มจำนวนของสิทธิ์การเข้าใช้งานพร้อมกันมีการเพิ่มเป็นระยะดังนี้

ตารางที่ 2 การเพิ่มจำนวนสิทธิ์การเข้าใช้งานได้พร้อมกัน

ปี	จำนวน User License	รวม User License
พ.ศ. 2536	64	64
พ.ศ. 2537	22	95
พ.ศ. 2538	16	117
พ.ศ. 2539	32	133
พ.ศ. 2540	47	166
พ.ศ. 2541	15	196
พ.ศ. 2546	Unlimited User Search	140

สำหรับระบบงานต่างๆ ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติอินโนแพคมิลเลนเนียมที่สถาบันฯ มีอยู่ในปัจจุบันนั้นสามารถแยกออกตามลักษณะการดำเนินงานของห้องสมุดในลักษณะของระบบงานหลักดังนี้ คือ

1. Acquisitions Module: ระบบงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ทำหน้าที่ในการควบคุมทรัพยากรที่นำเข้าห้องสมุด รวมถึงการจัดการงบประมาณการเงิน
2. Serials Control Module: ระบบงานควบคุมวารสาร
 - Serial Holdings Link
3. Catalog Database Maintenance: ระบบงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ควบคุมรายละเอียดของทรัพยากร ตรวจสอบการแก้ไขระเบียบรายการ
 - Authority Control
 - Media Management

4. Circulation Module: ระบบงานบริการยืมและคืนทรัพยากรสารสนเทศ

- Reserve Book Room
- Inter-Chulalongkorn University Loan
- Circulation Patron Images
- Self Checkout Station Interface

5. Online Public Access Catalog: ระบบงานสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ

6. Administration Module: ระบบงานควบคุมระบบ

- File Transfer Software
- Unlimited Web OPAC Users/140 Staff Users
- Z39.50

7. Reference Databases: ฐานข้อมูลพิเศษ ซึ่งทางสถาบันฯ ได้มีฐานข้อมูลพิเศษจำนวน 2 ฐานข้อมูลคือ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และดรรชนีวารสารภาษาไทย (Thesis and Journal Index: TJI Database) และฐานข้อมูลศูนย์เอกสารประเทศไทย (Thailand Information Center Database: TIC Database)

พัฒนาการของระบบห้องสมุดอัตโนมัติเริ่มต้นจากระบบปฏิบัติการ DOS สำหรับการสืบค้นข้อมูลและการปฏิบัติงาน ประกอบกับเครื่องแม่ข่ายในขณะที่ยังมีระบบห้องสมุดอัตโนมัติอินโนแพคเข้ามาใช้งานนั้นเป็นเครื่องแม่ข่ายจากบริษัท Digital รุ่น DEC3000 (500S AXP) ในปี พ.ศ. 2540 ได้ย้ายเครื่องแม่ข่ายไปยังเครื่อง Digital Alpha Server 4100 รุ่น 5/400 ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 สถาบันฯ ได้เริ่มเปิดบริการให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูล Reference Database คือ ฐาน Thesis and Journal Index ได้จากภายนอกมหาวิทยาลัยเป็นครั้งแรก เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมดรรชนีวารสารและหนังสือพิมพ์ภาษาไทย รวมถึงระเบียบบรรณานุกรมของวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้รายละเอียดของสาระสังเขปของวิทยานิพนธ์แต่ละเล่มด้วย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในการตัดสินใจก่อนที่จะหยิบตัวเล่มจากชั้นให้บริการตัวเล่มวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2546 ได้ทำการย้ายเครื่องแม่ข่ายและปรับเปลี่ยนระบบปฏิบัติการจาก True64 Unix เป็นระบบปฏิบัติการ Solaris 8 บนเครื่อง SUN 280R ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถรองรับการปรับปรุงโปรแกรมจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติอินโนแพค เป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติอินโนแพคมิลเลนเนียมที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในระบบปฏิบัติการวินโดวส์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการปรับปรุงระบบครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2551 ที่ผ่านมา สถาบันฯ ได้ดำเนินการย้ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติไปยังเครื่องแม่ข่ายใหม่ คือ เครื่อง SUN M4000 บนระบบปฏิบัติการ Solaris 10 ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่าเครื่องแม่ข่ายเดิมรวมถึงประสิทธิภาพของเครื่องแม่ข่ายที่รองรับเทคโนโลยีของระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่มีจำนวนเพิ่มของระเบียบรายการ ความสามารถของโปรแกรม ความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล ทำให้สถาบันฯ สามารถให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ หรือพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างดียิ่ง ดังจะเห็นได้จากจำนวนการสืบค้นในตารางที่ 3 ที่แสดงจำนวนของ Transactions ที่เกิดขึ้นมีจำนวนมากถึง 24,291,330 Transactions และจำนวนครั้งของการสืบค้นโดยรวมจากสถิติคำค้นพบว่าเป็นจำนวนถึง 7,204,130 คำค้นในปี พ.ศ. 2551

ตารางที่ 3 สถิติจำนวนการสืบค้นในปีงบประมาณ 2551

เดือน	Transaction Search	User Search
ตุลาคม 2550	965,274	268,551
พฤศจิกายน 2550	1,677,967	448,687
ธันวาคม 2550	1,699,499	522,800
มกราคม 2551	2,715,602	812,945
กุมภาพันธ์ 2551	3,112,412	910,571
มีนาคม 2551	3,169,300	900,700
เมษายน 2551	4,723,361	1,291,754
พฤษภาคม 2551	2,274,361	636,430
มิถุนายน 2551	878,806	315,347
กรกฎาคม 2551	926,288	329,235
สิงหาคม 2551	1,155,724	411,013
กันยายน 2551	992,736	356,097
รวม	24,291,330	7,204,130

สำหรับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ที่สถาบันฯ ใช้งานในปัจจุบัน คือ Release 2007 Version 1.1 เป็นรุ่นล่าสุดที่ทางบริษัทฯ พัฒนาเสร็จในปี พ.ศ. 2551 สามารถรองรับการใช้งานบนระบบปฏิบัติการ Windows Vista พร้อมกันนี้ยังเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้ดียิ่งขึ้น เช่น สามารถทราบได้ว่าใครเป็นผู้สร้างหรือแก้ไขระเบียบรายการย้อนหลัง หรือการปลดระเบียบรายการที่ค้างในระบบทั้งหมดในเวลา 24.00 น. ของทุกวัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้ปรับปรุงรูปแบบของการสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ตเรียกว่า WebPAC Pro เพื่อให้สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และรองรับการสืบค้นด้วย Advanced Search เพิ่มจากรูปแบบการสืบค้นแบบเดิมที่มีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นโปรแกรมสำหรับการสืบค้นขั้นสูงที่มีการนำเทคนิคการสืบค้นแบบโปรแกรมค้นหา (Internet Search Engine) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำทันทีจากทุกที่ผ่าน WebOPAC
2. เป็นโปรแกรมที่สามารถสืบค้นด้วยคำสำคัญ (Keyword Search) ได้ดังนี้
 - 2.1 สืบค้นได้จากทุกๆ เขตข้อมูล หรือระบุเขตข้อมูลในการสืบค้นได้ เช่น จากชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ชื่อผู้แต่ง หรือเลขหมู่ เป็นต้น
 - 2.2 สืบค้นได้มากกว่า 1 เขตข้อมูลในครั้งเดียว
 - 2.3 สามารถสืบค้นทั้ง ตัวอักษร ตัวเลข หรือสัญลักษณ์ที่เป็นตรรกะนี้ โดยไม่จำกัดความยาวของคำ
 - 2.4 ใช้เทคนิคการตัดท้ายคำ และการแทนค่า (Right-hand and Internal Truncation) ในการสืบค้นได้
 - 2.5 สามารถจำกัดการสืบค้นได้ตั้งแต่การสืบค้นครั้งแรก (Pre-limit Search) ซึ่งต่างจากการสืบค้นแบบเดิม (Basic Search) ที่ต้องสืบค้นทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งก่อน เมื่อได้ผลลัพธ์แล้วจึงจะสามารถจำกัดการสืบค้นให้เจาะจงต่อไปได้

3. เป็นโปรแกรมที่สามารถสืบค้นด้วยคำที่อยู่ติดกัน (Adjacency Search) โดย
 - 3.1 สืบค้นได้จากตรรกะคำค้น หรือระบุเขตข้อมูล
 - 3.2 สืบค้นจากคำในตำแหน่งต่างๆ ของเขตข้อมูล
 - 3.3 สืบค้นได้จากกลุ่มของวลีในเขตข้อมูลต่างๆ
4. เป็นโปรแกรมที่สามารถสืบค้นคำที่อยู่ใกล้เคียงกันได้ (Proximity Search) คือ
 - 4.1 สามารถสืบค้นคำที่อยู่ใกล้เคียงกันภายใน 10 คำ ตามที่ระบบกำหนด (Default Proximity)
 - 4.2 ผู้ใช้สามารถกำหนดความใกล้ชิดของคำค้นได้ตามต้องการ (User Defined Proximity)
 - 4.3 สามารถกำหนดลำดับคำค้น หรือค้นในทางกลับกัน (Reverse Order) ได้
5. เป็นโปรแกรมการสืบค้นคำที่มีการจัดลำดับความเกี่ยวข้องของคำ (Relevance Ranking)
 - 5.1 โดยการกลับคำ
 - 5.2 โดยตำแหน่งของวลีในระเบียบบรรณานุกรม
 - 5.3 ห้องสมุดสามารถกำหนด การลำดับชั้นของตรรกะ (Hierarchy of Indexed Fields)
 - 5.4 คำานวนความเกี่ยวข้องตามวิธีการของ Alta Vista
 - 5.5 แสดงผลความเกี่ยวข้องเป็นร้อยละ หรือเป็นภาพ

นอกจากการสืบค้นด้วย Advanced Search แล้วยังมีโปรแกรมอื่นๆ อีก เช่น โปรแกรมควบคุมสิทธิ์ในการเข้าใช้ข้อมูลในลักษณะรูปแบบของสื่อประสม (Multimedia) หรือข้อมูลฉบับเต็ม (Full Text) เป็นโปรแกรมที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการให้บริการในปัจจุบันที่มีการนำข้อมูลวิชาการอันมีค่าของมหาวิทยาลัยออกเผยแพร่ให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว แต่ยากต่อการควบคุมให้อยู่ในกลุ่มประชาคมที่กำหนด ทั้งนี้ เนื่องจากข้อมูลที่นำออกเผยแพร่นั้น มีทั้งที่สามารถเปิดโอกาสให้ทุกๆ คนสามารถเข้าใช้ได้ และส่วนที่จำกัดสิทธิ์เฉพาะผู้ใช้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ดังนั้น สถาบันฯ จึงนำโปรแกรมควบคุมสิทธิ์การเข้ามาใช้ในการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน และการดูข้อมูลฉบับเต็มในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Innopac Millennium ที่สถาบันวิทยบริการใช้อยู่ในปัจจุบัน

บทสรุป

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติมีการพัฒนาต่อเนื่องไปไม่หยุดนิ่ง มีนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงต้องเตรียมความพร้อมทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ บุคลากร และงบประมาณ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้สถาบันฯ สามารถสร้างสรรค์รูปแบบงานบริการที่ตรงความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการมาโดยตลอด 30 ปี รวมถึงตอบสนองวัตถุประสงค์หลักของสถาบันฯ ในการเป็นห้องสมุดดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบ โดยเห็นได้จากการที่สถาบันฯ ตระหนักถึงความสำคัญของรูปแบบการสืบค้นสารสนเทศในลักษณะของ Federated Search หรือ Single Search ซึ่งเป็นรูปแบบการสืบค้นที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นสารสนเทศจากหลายๆ แหล่ง หรือฐานข้อมูลที่มีจำนวนมากกว่า 1 ฐานด้วยการสืบค้นเพียงครั้งเดียวเท่านั้น อีกทั้งเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในการให้บริการการสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุดทั้งปัจจุบันและต่อไปในอนาคต โดยมีความแตกต่างจากรูปแบบการสืบค้นในระยะแรกเริ่มที่มีการสืบค้นที่มีความเฉพาะเจาะจงจาก ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง หรือเลขหมู่ อย่างใดอย่างหนึ่งและสืบค้นได้เพียงทีละ 1 ฐานข้อมูลเท่านั้น การสืบค้นลักษณะของ Federated Search จะช่วยผู้ใช้ให้สามารถสืบค้นสารสนเทศได้ครบถ้วนประหยัดเวลาหากเป็นการสืบค้นฐานข้อมูลที่มีหลากหลายฐานข้อมูล และไม่ต้องเสียเวลาเรียนรู้หาก

ฐานข้อมูลแต่ละฐานมีรูปแบบการสืบค้นที่แตกต่างกันไป สถาบันฯ จึงได้พัฒนาโปรแกรมรูปแบบนี้ขึ้นมาในระยะเวลาที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงได้ศึกษาโปรแกรมในลักษณะของ Federated Search จากบริษัทหรือองค์กรต่างๆ ที่เชี่ยวชาญในการพัฒนาโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติด้วยเช่นกัน

ในโลกยุคที่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เข้ามาปะทะเราได้อย่างรวดเร็วและไร้พรมแดน ระบบห้องสมุดอัตโนมัติจึงต้องพัฒนาตลอดเวลา การให้บริการการสืบค้นในลักษณะของ Federated Search เป็นเพียงตัวอย่างหนึ่งที่สามารถเพิ่มคุณค่าให้กับทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาหรือได้บอกรับ อีกทั้งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ มากยิ่งขึ้นตามจุดมุ่งหมายของสถาบันฯ ในการเป็นชุมชนทรัพยากรทางปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่สามารถสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และความรู้ของประชาคมมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการระดับนานาชาติมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ชนิษฐ ดันทวิรัตน์. “รายงานฐานข้อมูลในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” *วารสารวิทยบริการ* 10,1 (เมษายน 2531): 37-40.

ฉัตรวรรณ เหมฤดี. *การประเมินระบบห้องสมุดอัตโนมัติอินโนแพคในเครือข่ายห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

ประจักษ์ พุ่มวิเศษ. “เครือข่ายคอมพิวเตอร์ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” *ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ: แนวคิดและประสบการณ์*, หน้า 1-17. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

รุ่งฟ้า จีไฉนทัย และชนิดา จริยาพรพงศ์ “งานฐานข้อมูล.” *ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ: แนวคิดและประสบการณ์*, หน้า 34-55. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยบริการ. **สถาบันวิทยบริการ 2546: บริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

ภาษาอังกฤษ

Balas, Janet L. “Carrying the library in your pocket.” *Computers in Libraries*. (September 2007): 36-38.

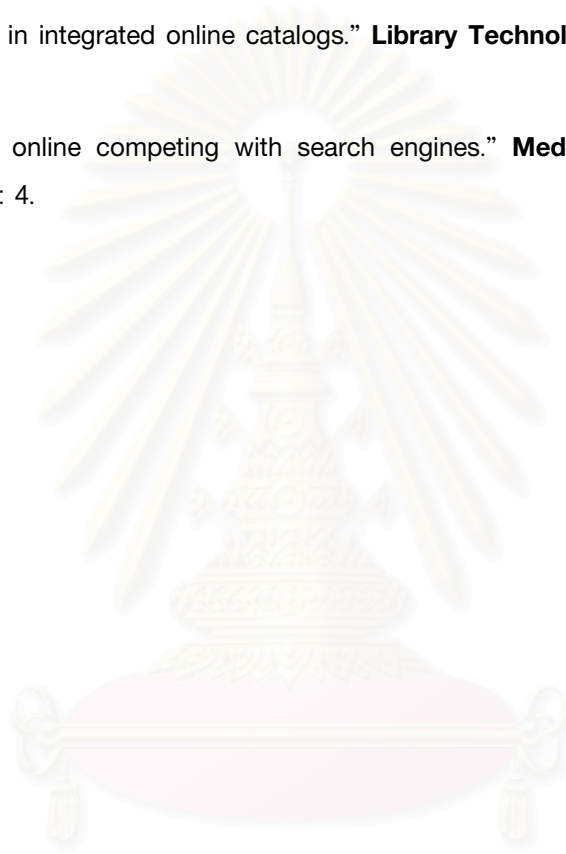
Breeding, Marshall. “Beyond the current generation of next generation library interfaces: deeper search.” *Computer in libraries*. (May 2008): 39-42.

“Encore.” *Library Technology Report*. (July-August. 2007): 23-27.

Information about INNOPAC at Chulalongkorn University Library. “**Login Statistics**.” 2002.

Information about INNOPAC at Chulalongkorn University Library. “**Number of Innopac Users**.”

- 2007.
- Information about INNOPAC at Chulalongkorn University Librans. “**Number of Innopac Users.**” 2008.
- Innopac Millennium: User Manual Release 2007.** Emeryville, CA.: Innovative Interface, 2008.
- Linoski, Alexis and Walczyk, Tine. “Federated search 101.” **Library Journal.** (Summer 2008): 2-5.
- Malnig, Anita. “Libraries march toward a digital future.” **The Seybold Report.** 8, 9 (May 1, 2008): 8-12.
- “Next-generation flavor in integrated online catalogs.” **Library Technology Report.** (July-August. 2007): 38-40.
- Yohe, Paula. “Libraries online competing with search engines.” **Media & Methods.** (January-February 2005): 4.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Looking Back and Gazing Forward: From “Static” CARWEB to Social Library

Suchin Prasongbundit

Abstract

An overview of the telecommunications system prior to the “dot com” age is provided, tracing the historical background of computer operating system, and the evolution of internet. This article attempts to explicate what the “web” or World Wide Web is, and where it comes from. The article gives information on a series of development and progression of website of the Center of Academic Resources (CARWEB) since 1995, describing the changes from the static pages in the initial stage to dynamic pages by using the Content Management System (CMS) to manage with the web content. It also mentions the plan to improve the CAR website aiming to design the Web 2.0 of which its platform, information, design and technology, and usability problems are analyzed. Finally, the discussion on future expectation of CARWEB, noting single search, the creation of social network or social library, and the meaning of semantic library also included.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เหลียวหลัง แลหน้า จาก CARWEB “Static” สู่ Social Library

สุชิน ประสงค์บัณฑิต¹

เกริ่นนำ

บทความนี้เป็นบทความในเชิงเล่าเรื่องมากกว่าจะเป็นบทความในเชิงวิชาการ หากท่านมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอยู่พอสมควรท่านจะอ่านบทความนี้ได้ด้วยความสนุกสนาน (ซึ่งผมหวังไว้เช่นนั้น) แต่หากท่านไม่แน่ใจ โปรดข้ามไปอ่าน “ศัพท์เทคนิคที่ควรรู้” ท้ายบทความนี้เสียก่อน เพื่อจะได้ทำความเข้าใจเนื้อหาที่เหลือของบทความนี้ได้ง่ายขึ้น

ตลอดเนื้อหาของบทความ ท่านอาจเห็นข้อความในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ท่านอ่านง่ายขึ้น ผมจะขอสรุปสัญลักษณ์ที่ใช้ในบทความนี้

“ข้อความ” (Text) : ข้อความภาษาไทยที่อยู่ในเครื่องหมายอัฒภาค ตามด้วยข้อความภาษาอังกฤษในวงเล็บ แสดงเป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้ หมายถึงมีคำอธิบายศัพท์อยู่ที่ท้ายบทความ

[^N] : หมายถึง มีลิงค์อยู่ที่หัวข้อ “เว็บไซต์แนะนำ” ซึ่ง N แทนหมายเลขลำดับของลิงค์นั้น

เว็บวิวัฒนาการ

สมัยที่ผมเรียนระดับมัธยม (ราวๆ ปี พ.ศ. 2534-2539) คอมพิวเตอร์ยังเป็นสิ่งที่ห่างไกลตัวอยู่ค่อนข้างมาก เทคโนโลยีและการสื่อสารด้วยระบบไร้สายยังไม่มีปรากฏให้เห็นทั่วไป อย่าย่าว่าแต่โทรศัพท์ไร้สายเลย แม้โทรศัพท์บ้านยังใช้ว่าจะมีครบทุกบ้าน ยามเลิกเรียนจะเห็นนักเรียนส่วนหนึ่งเดินเตร็ดเตร่ตามศูนย์การค้า นักเรียนหญิงก็เดินเลือกซื้อของสวยๆ งามๆ ไปตามวัย สำหรับนักเรียนชายมักจะไปชกุกกันที่ร้านการ์ตูนหรือร้านเกมแถวโรงเรียน ถ้าบ้านเพื่อนคนใดมีเครื่องเล่นเกม เพื่อนคนนั้นจะเป็นบุคคลที่เพื่อนรักมากเป็นพิเศษ และที่บ้านจะกลายเป็นแหล่งชุมนุมเล่นเกมกันสนุกสนานทีเดียว

¹ เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ (เอกสารสนเทศ) ฝ่ายระบบสารสนเทศ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในระยะนั้นโลกยังอยู่ในยุคของดอส (DOS-Disk Operating System) ซึ่งเป็นหน้าจอดำๆ มีตัวอักษรกระพริบหลังเครื่องหมาย A:\> บางแห่งก็อาจเป็น C:\> ขึ้นอยู่กับว่าเครื่องนั้นมี ฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) หรือไม่ แต่ส่วนใหญ่ยังคงใช้แผ่นดิสก์ (Floppy Disk) ในการเปิดเครื่อง หรือเราเรียกกันว่าแผ่นบูต (Boot Disk)

หน้าจอดำๆ ของดอสนั้น เราเรียกว่า “ภาวะข้อความ” (Text Mode) ต่อมาจึงมีการพัฒนาระบบวินโดวส์ (Windows) ที่การทำงานเป็น “ภาวะภาพกราฟิกส์” (Graphics Mode) และมี “ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้แบบกราฟิก” (Graphical User Interface) (มีตัวย่อว่า GUI อ่านว่า กุย)

อนึ่ง ทั้งดอสและวินโดวส์พัฒนาโดยบริษัทไมโครซอฟท์ (Microsoft) และทั้งสองโปรแกรมนี้เรียกว่า “ระบบปฏิบัติการ” (Operating System) ระบบปฏิบัติการนั้นไม่ได้มีเพียงดอสและวินโดวส์เท่านั้น ยังมียูนิกซ์ (Unix) ลินุกซ์ (Linux) โอเอสทู (OS/2) และแมคโอเอส (Mac OS) แต่คนส่วนใหญ่จะรู้จักวินโดวส์เท่านั้น ผมจึงขอข้ามการกล่าวถึงระบบปฏิบัติการอื่นๆ ไป

การโอนย้ายข้อมูลในยุคนั้นยังใช้แผ่นดิสก์ขนาด 3.5 นิ้วเป็นหลัก (ยังมีแผ่นขนาด 5 นิ้วให้เห็น) เรื่องการสื่อสารทางไกลยังเป็นสิ่งที่ห่างไกลสมชื่อ ระบบยอดนิยมสำหรับแบ่งปันไฟล์ทางไกลในเวลานั้น คือ บีบีเอส (BBS-Bulletin Board System) ซึ่งมีผู้ให้บริการกันพอสมควร ในประเทศไทยก็มีอยู่หลายแห่ง บีบีเอสเป็นระบบเครือข่ายขนาดย่อมๆ สื่อสารผ่านกันทางสายโทรศัพท์ ผู้ให้บริการที่มีงบประมาณมากก็อาจมีสายให้ใช้เป็นสิบสาย บางรายที่งบน้อยก็มีให้แค่ 1 หรือ 2 สายเท่านั้น จะใช้งานแต่ละทีต้องแข่งกันโทรศัพท์ และยังมีกำหนดระยะเวลาใช้งานอีกด้วย

เรื่องของไวรัสเป็นสิ่งที่ไม่ไกลตัว (เพราะมีมาแต่ก่อนแต่ออก) ไวรัสในยุคนั้นนิยมติดที่บูตเซกเตอร์ (Boot Sector) ไฟล์ .com .exe ซึ่งเป็นไฟล์โปรแกรมที่เรียกให้ทำงานได้ และตัวไวรัสจะทำงานไปพร้อมกับไฟล์ที่ถูกเรียกนั้นด้วย แหล่งแพร่เชื้อชั้นดี คือ แผ่นดิสก์ ในขณะที่ปัจจุบันนี้ไฟล์เอกสารและแฟลชไดรฟ์ (Flash Drive) จะเป็นแหล่งแพร่เชื้อที่ง่ายที่สุด

การเข้าสู่โลกอินเทอร์เน็ต (ผมคงไม่ต้องอธิบายคำนี้ละครับ) ในยุคนั้นมีให้เห็นตามหน่วยงานใหญ่ๆ หรือสถานศึกษาเท่านั้น การใช้งานต้องมีบัญชีหรือที่เรียกว่า Account ของมหาวิทยาลัย กล่าวง่ายๆ คือ เป็นนิสิต นักศึกษา ครูอาจารย์ หรือบุคลากรในมหาวิทยาลัยจึงจะมีโอกาสได้ใช้ และไม่รู้จะใช้ทำอะไรด้วย เพราะข้อมูลส่วนใหญ่มาจากห้องสมุด เวลาส่งงานอาจารย์ยังใช้เขียนกันอยู่ ดีหน่อยก็ใช้เครื่องพิมพ์ดีด หูรูดก็พิมพ์ด้วยโปรแกรม “เวิร์ดจิวา” หรือ “เวิร์ดราฟวิตี” หรือไม่กี่ “Word Perfect” แล้วค่อยส่งผลลัพธ์ออกทางเครื่องพิมพ์แบบหัวเข็มที่เรียกว่า “Dot Matrix” ชีวิตในยุคนั้นจึงเป็นยุคออฟไลน์ (Off Line) อย่างแท้จริง

ต่อมาเมื่อระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์ วินโดวส์ 95 (Microsoft Windows 95) ออกสู่ท้องตลาดด้วยความง่ายในการใช้งานเพราะมีส่วนต่อประสานกับผู้ใช้เป็นภาพกราฟิก ทำให้การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น และด้วยวิวัฒนาการที่ต่อเนื่อง ทำให้ทุกวันนี้คนส่วนใหญ่ (ในประเทศที่พัฒนาแล้ว...ทางวัตถุ) ต้องผูกติดชีวิตไว้กับเครือข่ายไร้สายและอินเทอร์เน็ตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ที่เกริ่นยาวราวกับจะเล่าประวัติศาสตร์ก็เพื่อให้ท่านผู้อ่านได้เห็นภาพรวมของระบบการสื่อสาร และวิถีชีวิตของเราก่อนที่จะมาถึงยุค .com ที่อะไรๆ ก็ต้องผ่านคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กิจวัตรประจำวันของคนในยุคนี้อาจเปลี่ยนไปมาก เริ่มด้วยการพูดคุยกันด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่ (หรือโทรศัพท์มือถือ) รับ/ส่งอีเมล (E-mail) แทนการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ เข้าเว็บไซต์ (Web Site) อ่านข่าวหรือเว็บโปรดที่เข้าประจำ เปิดโปรแกรม MSN เพื่อแชท (Chat) กับเพื่อน พิมพ์งานหรือเอกสารด้วยโปรแกรมประมวลคำ (Word

Processor หรือโปรแกรมประเภทเวิร์ดนั้นเอง) บางคนอาจจะนั่งเขียนบล็อก (Blog) กันเป็นกิจวัตร เข้ากูเกิ้ล (Google) หาข้อมูลแทนห้องสมุด พิมพ์งานออกทางเครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Printer) หรือเครื่องพิมพ์แบบฉีดหมึก (Ink Jet Printer-ในศัพท์บัญญัติคอมพิวเตอร์ใช้คำว่า “ฉีดหมึก” แต่ศัพท์บัญญัติการพิมพ์ใช้คำว่า “พ่นหมึก” แปลกดีครับ) ฯลฯ

ที่ยกตัวอย่างมานี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหลากหลายในสังคมเมืองกับชีวิตต้องวิ่งตามเทคโนโลยี เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ถึงอย่างนั้นผู้รู้และเข้าใจเทคโนโลยีอย่างแท้จริงยังมีจำนวนน้อยมาก คนส่วนใหญ่จะเข้าใจว่า “เว็บ” คือ อินเทอร์เน็ต เช่นเดียวกับที่เข้าใจว่า “กล่อง” ที่เราใช้ทำงานอยู่ทุกวันนี้เรียกว่า ซีพียู (CPU-Central Processing Unit หรือหน่วยประมวลผลกลางที่เปรียบเสมือนสมองของเครื่องคอมพิวเตอร์) ทั้งที่ความจริงเรียกว่า “เคส” ที่ภายในบรรจุอุปกรณ์หลายอย่างรวมทั้งซีพียูด้วย ความเข้าใจผิดทั้งหลายเหล่านี้มีที่มาซึ่งผมไม่ขอกล่าวในที่นี้ เนื่องจากบทความนี้ต้องการเล่าว่า “เว็บ” คืออะไร มีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตคนในยุคนี้อย่างไร และทำไมจึงมีความสำคัญจนถึงกับต้องมีบทความนี้ขึ้นมา

เว็บคืออะไร? หลายๆ ท่านคงรู้จักกันแล้ว แต่หากผมจะข้ามไปไม่กล่าวถึงที่มาที่ไปของเว็บเอาเสียเลย บทความนี้คงจะไม่สมบูรณ์จริงไหมครับ?

เว็บ มาจากชื่อเต็มว่า World Wide Web อ่านว่า เวิลด์ ไวด์ เว็บ มีตัวย่อว่า WWW บางคนอาจจะอ่านว่า ดับเบิ้ลยู ดับเบิ้ลยู ดับเบิ้ลยู ซึ่งอ่านยากกว่าเวิลด์ไวด์เว็บเสียอีก (เมื่อหลายปีก่อนเคยมีคนออกมาเรียกร้องให้ใช้คำนำหน้า “ยูอาแอล” (URL) ว่า web แทน www ด้วย) เว็บเป็นรูปแบบการสื่อสารรูปแบบหนึ่งของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมีหลายรูปแบบ เช่น อีเมล กลุ่มข่าว (Newsgroup) ห้องสนทนา (Chat Room) เว็บ เป็นต้น ดังนั้นขอให้เข้าใจตรงกัน ณ ที่นี้เลยว่า “อินเทอร์เน็ตไม่ใช่เว็บ” แต่ “เว็บเป็นส่วนหนึ่งของอินเทอร์เน็ต”

เว็บ มีการใช้งานที่ง่ายและเป็นธรรมชาติที่สุดในจำนวนรูปแบบการสื่อสารของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากข้อมูลในเว็บจะอยู่ในรูปแบบของภาพหรือข้อความ ผู้ใช้ที่ต้องการเข้าถึงเว็บ เพียงแค่เปิดโปรแกรมที่เรียกว่า “เว็บเบราว์เซอร์” (Web Browser) พิมพ์ที่อยู่เว็บ (ยูอาแอล) ที่ต้องการ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะขึ้นต้นด้วย www และตามด้วยชื่อ “โดเมนเนม” (Domain Name) เมื่อกดปุ่ม Enter บนแผงแป้นอักขระ (Keyboard-ศัพท์บัญญัติคอมพิวเตอร์ใช้คำว่า “แป้นอักขระ” แต่ศัพท์บัญญัติการพิมพ์ใช้คำว่า “แป้นอักษร”) เว็บเบราว์เซอร์จะวิ่งไปตามเครือข่ายเพื่อค้นหาว่าโดเมนเนมนี้มีอยู่จริงหรือไม่ อยู่ที่ใด และนำข้อมูลมาแสดงผลตามที่ผู้สร้างเว็บได้กำหนดไว้ ส่วนเราในฐานะผู้เรียกดูข้อมูลก็เพียงแต่อ่าน แล้วคลิกเลือกเมนูหรือข้อมูลอื่นๆ ที่ต้องการต่อไป

จากตัวอย่างท่านคงพอจะมองเห็นภาพคร่าวๆ ถึงการทำงานของเว็บแล้ว ด้วยความง่ายในการใช้งาน ทำให้เว็บได้รับความนิยมที่สุดหากเทียบกับรูปแบบการสื่อสารทั้งหมด และกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญในโลกธุรกิจยุคนี้ หน่วยงานใดหรือบริษัทใดไม่มีเว็บเป็นของตนเอง อาจส่งผลอย่างมากต่อภาพลักษณ์ของบริษัท (แต่หากมีเว็บแล้วไม่น่าใช้งาน อาจส่งผลลบยิ่งกว่า)

แรกเริ่มเดิมทีนั้น คุณทิม เบอร์เนิร์ส ลี (Tim Berners-Lee) ผู้ให้กำเนิดเวิลด์ไวด์เว็บ ไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อีกมากมาย ต้องการสร้างเวิลด์ไวด์เว็บเพื่อใช้ในการเผยแพร่งานวิจัย คุณทิมได้สร้างเว็บเบราว์เซอร์ตัวแรกของโลกที่มีชื่อว่า WorldWideWeb (ใช้ครับ โปรแกรมนี้ชื่อเวิลด์ไวด์เว็บเช่นกัน แต่ในภาษาอังกฤษจะเขียนตัวติดกัน) ทำงานบนระบบปฏิบัติการ NeXTSTEP ซึ่งกลายเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงโลกที่เราเห็นอยู่ในทุกวันนี้ (ท่านสามารถอ่านรายละเอียดเกี่ยวกับคุณทิมได้ที่

[^1] เรื่องที่เกี่ยวข้องกับ WorldWideWeb และประวัติของเว็บเบราว์เซอร์ได้ที่ [^2] และ [^3] นอกจากนั้น
แนะนำให้ท่านอ่านเรื่องราวของ NeXTSTEP ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการที่กลายเป็นรากฐานของ Mac OS X ใน
ปัจจุบันที่ [^4])

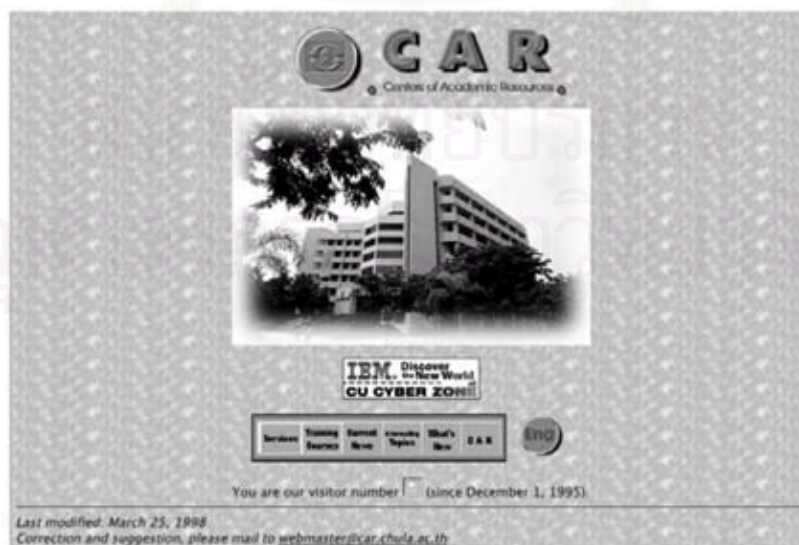
เว็บเปลี่ยนโฉมหน้าไปมาจากเดิมที่มีเพียงข้อความมาสู่ภาพกราฟิกและภาพเคลื่อนไหวไปจนถึงวีดิทัศน์
จากเว็บเพจหนึ่งๆ ไปสู่เว็บเพจที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้และมีความฉลาดมากขึ้น สำหรับผู้ใช้งานย่อมหมายถึงการ
ทำงานที่ง่าย รวดเร็ว และเป็นมิตรกับผู้ใช้ แต่สำหรับผู้พัฒนา หมายถึง การต้องเรียนรู้และวิ่งตามเทคโนโลยี
ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา

เว็บสถาบันวิทยบริการ (CARWEB) ในยุคเริ่มต้น

เว็บสถาบันวิทยบริการมีวิวัฒนาการมายาวนานกว่าสิบปี เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 ซึ่งเป็นยุคแรกๆ ที่
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเริ่มเข้ามามีบทบาทกับชีวิต ในเวลานั้นเว็บสถาบันฯ เป็นเว็บในแบบที่เรียกว่า สเตติกเพจส์
(Static Pages) ความหมายแบบไม่เป็นทางการจะเรียกว่า เป็นหน้าหนึ่งเหมือนกับแฟ้มเอกสารธรรมดา เมื่อ
ต้องการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ผู้ที่เขียนเว็บจะต้องเปิดแฟ้ม “เฮซทีเอ็มแอล” (HTML) แล้วแก้ไขที่ตัวแฟ้ม
โดยตรง จากนั้นก็อัปโหลดขึ้น “เครื่องบริการเว็บ” (Web Server) เพื่อแสดงผลกับผู้ใช้บริการต่อไป
นั่นหมายความว่าข้อมูลบนเว็บจะไม่เปลี่ยนแปลงโดยเด็ดขาดจนกว่าผู้สร้างจะเป็นผู้เปลี่ยนแปลงเสียเอง และไม่
ว่าจะไปแสดงผลบนเครื่องใด เวลาใด ก็ยังคงเดิมอยู่เสมอ

จุดเด่นของเว็บลักษณะนี้ คือ หากเนื้อหาของเว็บมีไม่มากจะสร้างได้ง่าย บำรุงรักษาสะดวก การ
ติดตั้งและโอนย้ายก็ทำได้ไม่ยากเพียงแค่อัปโหลดไฟล์ข้ามไปมา แต่จุดด้อย คือ ผู้เขียนเว็บต้องคอยแก้ไขข้อมูล
ในเว็บด้วยตนเอง เว็บไม่มีการโต้ตอบหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ หากข้อมูลในเว็บมีจำนวนมากขึ้นจะบริหาร
จัดการลำบากขึ้น

รูปที่ 1 ถึงรูปที่ 3 คือ หน้าตาของเว็บสถาบันฯ ในยุคที่เป็นสเตติกเพจส์



รูปที่ 1 เว็บสถาบันฯ ในช่วงเริ่มต้น (ราว พ.ศ. 2538-2541)



รูปที่ 2 เว็บไซต์ฉบับฯ ในช่วงปรับเปลี่ยนครั้งต่อมา (ราว พ.ศ. 2542-2544)



รูปที่ 3 เว็บไซต์ฉบับฯ ที่เป็นสแตติกรุ่นสุดท้าย จบยุคของสแตติกที่รุ่นนี้ และถือเป็นเว็บไซต์ที่ใช้งานยาวนานที่สุด (ราว พ.ศ. 2544-2549)

ช่วงเปลี่ยนผ่าน

เมื่อผมเข้ามาทำหน้าที่เขียนเว็บในช่วงปี พ.ศ. 2549 นโยบายในตอนนั้น คือ ต้องการให้ใช้ **ซีเอ็มเอส (CMS-Content Management System)** เข้ามาจัดการกับเนื้อหาในเว็บไซต์ เนื่องจากเนื้อหาของเว็บมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้การบริหารจัดการด้วยรูปแบบสแตติกเป็นไปด้วยความยากลำบาก ซึ่งซีเอ็มเอสจะช่วยให้การจัดการเว็บทำได้ง่ายขึ้น เพราะมีการทำงานเป็นแบบไดนามิกเพจ (Dynamic Pages) การทำงานของไดนามิกเพจจะแตกต่างจากสแตติกเพจส์อย่างมาก ข้อมูลของเว็บจะจัดเก็บลงในฐานข้อมูล (Databases) และใช้ภาษา

โปรแกรม เช่น **“พีเอชพี” (PHP)** มาช่วยในการจัดการกับข้อมูลและการแสดงผล ผู้ทำเว็บสามารถแก้ไขข้อมูลได้ผ่านทางเว็บ ไม่ต้องแก้ไขที่แฟ้มเอชทีเอ็มแอลโดยตรง ทำให้การบริหารจัดการข้อมูล การแก้ไขทำได้ง่ายมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการนำ **“จาวาสคริปต์” (JavaScript)** เข้ามาช่วย ทำให้เว็บมีการโต้ตอบกับผู้ใช้มากขึ้น

ซีเอ็มเอส ถูกสร้างขึ้นมาสำหรับผู้ต้องการทำเว็บแบบรวดเร็ว โดยที่ไม่จำเป็นต้องศึกษาการเขียนเว็บในเชิงลึก ซีเอ็มเอสหลายตัวอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ โดยมีตัวติดตั้งระบบมาให้พร้อมสรรพ ผู้ทำเว็บเพียงโอนย้ายไฟล์ติดตั้งของซีเอ็มเอสขึ้นสู่เครื่องบริการเว็บ ติดตั้งฐานข้อมูล และเรียกชุดคำสั่งติดตั้งซีเอ็มเอสทำตามขั้นตอนที่ซีเอ็มเอสกำหนด เว็บก็พร้อมจะทำงานได้ทันที เหลือเพียงป้อนข้อมูลเข้าไปในเว็บ ตัวอย่างของซีเอ็มเอส เช่น PHP-Nuke Joomla Drupal เป็นต้น

จากการพิจารณาความเหมาะสมของซีเอ็มเอสแต่ละตัวในเวลานั้นพบว่าไม่สามารถตอบสนองความต้องการของเว็บสถาบันฯ ในขณะนั้นได้ (ด้วยเหตุผลหลายประการ ซึ่งมีรายละเอียดมาก) หนทางที่ตรงไปตรงมาที่สุด คือ การพัฒนาเว็บขึ้นมาใหม่จากจุดเริ่มต้น และทยอยโอนย้ายข้อมูลที่อยู่ในรูปข้อความธรรมดาเข้ามาสู่เว็บใหม่ที่อยู่ในรูปฐานข้อมูล เพื่อจะได้ง่ายในการจัดการต่อไปในอนาคต

งานชิ้นแรก คือ การโอนย้ายข้อมูลเข้าสู่ระบบซีเอ็มเอสที่เขียนขึ้นมาเอง และปรับเปลี่ยนหน้าตาของเว็บให้เร็วที่สุด เนื่องจากไม่ได้ปรับหน้าตามาเป็นเวลานานมากแล้ว มีการย้าย **“ห้องค้นหา”** สำหรับค้นหาหนังสือจากฐานข้อมูล INNOPAC มาวางไว้ในหน้าแรก เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถค้นหาจากหน้าแรกได้ทันที เว็บใหม่นี้เขียนขึ้นด้วยภาษาพีเอชพี ใช้ฐานข้อมูล **“มายเอสคิวแอล” (MySQL)** และยังคงใช้เอชทีเอ็มแอลธรรมดา **“ซีเอสเอส” (CSS)** และจาวาสคริปต์เข้ามาเกี่ยวข้องน้อยมาก ในส่วนของการออกแบบยังจัดวางตำแหน่งด้วยตารางเป็นหลัก ในขณะที่แนวโน้มการออกแบบเว็บจะมุ่งไปที่ซีเอสเอสแบบไร้ตาราง แต่เนื่องจากต้องการความเร็วในการพัฒนาในส่วนโครงสร้างระดับล่าง จึงข้ามความจำเป็นในส่วนนี้ไป (แต่มีแผนจะปรับปรุงในภายหลัง) ด้วยความที่เป็นเว็บแรกที่เข้าสู่รูปแบบไดนามิกเว็บแบบเต็มตัว จึงถือเป็นเว็บสถาบันฯ รุ่น 1.0 (CARWEB 1.0) (ส่วนรุ่นก่อนหน้านั้นจัดเป็นรุ่น 0.xx)

รูปแบบของเว็บใหม่นี้อยู่ได้ไม่นานนัก เนื่องจากผู้ใช้บางส่วนเห็นว่าความกว้างของเว็บน้อยเกินไป (Slim) เหตุที่แคบนั้นเพราะต้องคำนึงถึงผู้ใช้ที่ยังใช้จอภาพความละเอียดขนาด 640 x 480 จุดภาพ (Pixels) ให้สามารถรับชมเว็บได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ผมได้ออกแบบเว็บใหม่โดยปรับขนาดให้แสดงผลแบบเต็มจอภาพเท่าที่ความละเอียดขนาดนั้นสามารถทำได้ และปรับโค้ดบางส่วนให้เป็นซีเอสเอส

หน้าเว็บใหม่นี้คงอยู่ยาวนานเกือบปีโดยที่มีการปรับเปลี่ยนแต่เพียงเล็กน้อยในส่วนของโค้ดภายใน มีผู้ใช้บางส่วนบ่นว่าเว็บไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลงเลย ในขณะที่บางส่วนบ่นว่าเว็บเปลี่ยนบ่อยเหลือเกินในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ...เอาใจยากจริง

ในรูปที่ 4 ถึงรูปที่ 5 คือ หน้าตาของเว็บในรุ่น 1.0



รูปที่ 4 เว็บไซต์สถาบันฯ ในช่วงที่ผู้เขียนเข้ามาดูแล และได้ทดลองปรับการทำงานเบื้องต้น มีการนำปุ่มค้นหาข้อมูลรวมทั้งฐานข้อมูลที่สำคัญมาแสดงในหน้าแรก (พ.ศ. 2549)



รูปที่ 5 เว็บไซต์สถาบันฯ ที่ปรับหน้าตาใหม่ให้เต็มจอ (ปลาย พ.ศ. 2549-2550)

เว็บ 2.0 (Web 2.0)

โครงสร้างภายในของระบบที่เกี่ยวข้องกับเว็บที่ยังรอการพัฒนาอยู่มากมาย มีการวางแผนในส่วน ของสถาปัตยกรรมไว้หลายส่วน และต้องค่อยๆ ทำไปทีละส่วน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงบางอย่างมีผล กระทบต่อผู้ใช้ในสถาบันฯ โดยตรง การจะปรับเปลี่ยนใดๆ จึงไม่อาจทำได้ในทันที ต้องอาศัยเวลาและค่อย เป็นค่อยไป การวางแผนปรับเว็บในรุ่นต่อไป มุ่งไปที่การทำเว็บ 2.0 (ซึ่งตรงกับรุ่นของเว็บสถาบันฯ ที่จะ เป็น CARWEB 2.0 เช่นกัน)

เว็บ 2.0 คืออะไร? ผมขอสรุปคร่าวๆ ว่าเป้าหมายหลักของเว็บ 2.0 คือ การสร้าง “ชุมชน” ที่ ผู้สร้างและผู้ใช้เว็บมีส่วนร่วม ในขณะที่เว็บ 1.0 ผู้สร้างเว็บเป็นเจ้าของเว็บ เป็นเจ้าของเนื้อหา เป็นผู้ปรับปรุง เนื้อหา แต่เว็บ 2.0 ผู้ใช้เว็บจะมีส่วนในการสร้างเนื้อหา ปรับปรุงเนื้อหา และเปรียบเสมือนเป็นเจ้าของ เว็บด้วยเช่นกัน มีการ “แบ่งปัน” ความรู้และสิ่งต่างๆ มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้อง กับการออกแบบหน้าตาของเว็บ การสร้างบริการที่ทำให้อินเทอร์เน็ตกลายเป็นแพลตฟอร์ม (Platform) หนึ่ง

ขออธิบายคำว่าแพลตฟอร์มให้เข้าใจง่ายๆ แพลตฟอร์ม คือ ฐานที่รองรับสิ่งต่างๆ ตัวอย่างเช่น ไมโครซอฟท์วินโดวส์จัดเป็นแพลตฟอร์มแบบหนึ่ง เพราะผู้พัฒนาสามารถเขียนโปรแกรมให้ทำงานบนระบบ วินโดวส์ได้ ผู้ใช้งานก็ใช้โปรแกรมที่พัฒนาบนระบบวินโดวส์เช่นกัน เป้าหมายของเว็บ 2.0 ก็ต้องการให้เกิด แพลตฟอร์มที่ผู้พัฒนาสามารถสร้างโปรแกรมที่ทำงานบนเว็บ และผู้ใช้เข้ามาใช้โปรแกรมนั้นๆ เสมือนกับกำลัง ทำงานอยู่กับโปรแกรมปกติบนวินโดวส์

ตัวอย่างเช่น แต่ก่อนเราใช้โปรแกรมอ่านอีเมล แต่ปัจจุบันเราสามารถอ่านเมลผ่านเว็บได้เหมือนกับการ ใช้โปรแกรมอีเมลบนเครื่อง ขอให้ท่านลองเปิดจีเมล (Gmail) ดูแล้วจะพบว่าการทำงานของจีเมลนั้น มีความรวดเร็ว ใช้งานง่าย ให้ความรู้สึกเหมือนกำลังใช้โปรแกรมบนวินโดวส์ปกติ หรือกูเกิ้ลดอคส์ (Google Docs) ที่ทำงานเหมือนกำลังใช้โปรแกรมบนเครื่องเราเองทั้งที่โปรแกรมทำงานผ่านเว็บ

รายละเอียดอื่นๆ ที่น่าสนใจเกี่ยวกับเว็บ 2.0 ท่านสามารถอ่านได้ที่ [^5] ครับ

จากตัวอย่างที่ยกมาทั้งหมด ผมขอสรุปเป้าหมายของเว็บสถาบันฯ ในเวลานั้นว่ามีดังนี้

1. ต้องการสร้างชุมชนของสถาบันฯ ให้ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีส่วนร่วม
2. ต้องใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและทันสมัยในการสร้างเว็บ
3. ต้องมีการค้นหาข้อมูลแบบ **ซิงเกิ้ลเสิร์ช (Single Search)** (โปรดจำคำนี้ให้แม่นๆ)

เป้าหมายในข้อแรกนั้นทำได้ยากและต้องใช้เวลา ดังนั้นการปรับเปลี่ยนเข้าสู่เว็บ 2.0 ในเบื้องต้นจึง เน้นไปที่ข้อสองก่อน ส่วนข้อสามนั้นจะขอยกไปคุยกันในอีกหัวข้อหนึ่งต่างหาก

เว็บ 2.0 : การออกแบบและเทคโนโลยี

การออกแบบเว็บ 2.0 จะนิยมใช้ซีเอสเอสเป็นตัวกำหนดรูปแบบ มีการใช้สไลด์โชว์ มีการแยกข้อมูล (Content) โครงสร้าง (Structure) หน้าตา (Design) ตลอดจนจนส่วนโต้ตอบกับผู้ใช้ (Behavior) ออกจากกัน อย่างชัดเจน สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ การออกแบบเว็บ 2.0 จะต้องเป็นมิตรกับผู้ใช้ (Usability or User Friendly)

ในส่วนของการออกแบบแน่นอนว่าต้องใช้ซีเอสเอสแน แต่ส่วนของการโต้ตอบกับผู้ใช้ที่มีเทคโนโลยี
 หนึ่งที่เกิดขึ้นจากผลรวมของหลายเทคโนโลยี มีชื่อว่า “เอแจ็กซ์” (AJAX) ซึ่งไม่ใช่ของใหม่ แต่จำเป็นต้อง
 เรียนรู้แนวคิดและวิธีการใหม่ทั้งหมด ทำให้เสียเวลาในการออกแบบเว็บใหม่ไปไม่น้อย ผลผลิตของเว็บใหม่
 แสดงดังรูปที่ 6



รูปที่ 6 เว็บสถาบันฯ รุ่น 2.0 ที่มีการนำเอแจ็กซ์มาใช้เต็มรูปแบบ และต้องพบกับอุปสรรคที่เว็บวีพีเอ็น
 (WebVPN) ของจุฬาฯ ไม่สนับสนุนจาวาสคริปต์ (ปลาย พ.ศ. 2550-2551)

เว็บใหม่นี้ถือเป็นรุ่น 2.0 ของเว็บสถาบันฯ การออกแบบเป็นไปตามหลักของเว็บ 2.0 มีการนำ
 เอแจ็กซ์มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ แถบเมนูด้านบนถูกย้ายลงมาเป็นแท็บ (Tab) แทน และควบคุมการแสดง
 เนื้อหาด้วยเอแจ็กซ์ทั้งหมด ในด้านเนื้อหาจะแสดงขึ้นมาเป็นหน้าต่างป๊อปอัพ (PopUp) แถบด้านซ้ายเป็น
 ขาวประชาสัมพันธ์ที่ต้องการให้เห็นเด่นชัด และส่วนสำคัญที่เพิ่มเข้ามา คือ ลูคอัพ! (LookUp!) สำหรับค้นหา
 ข้อมูล

ปัญหาหุสอะบิลิตี (Usability Problem)

ปัญหาหุสอะบิลิตี คือ การที่เว็บใช้งานยาก ไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้ ซึ่งเว็บใหม่นี้สร้างปัญหามากมาย อธิบายทีละข้อได้ดังนี้

1. ปัญหาเว็บวีพีเอ็น ปัญหานี้เป็นเรื่องใหม่ที่สร้างความประหลาดใจให้กับผมเป็นอย่างมาก ด้วยความที่ไม่เคยใช้เว็บวีพีเอ็นของจุฬาฯ และเมื่อนำเว็บใหม่ขึ้นไปจึงได้ทราบว่เว็บวีพีเอ็นของจุฬาฯ ไม่สนับสนุนจาวาสคริปต์! แต่เว็บใหม่นี้ใช้เอแจ็ซซ์ทั้งหมด เมื่อบจาวาสคริปต์ทำงานไม่ได้ ย่อมหมายถึงเอแจ็ซซ์จะไม่ทำงาน และผู้ใช้จะใช้งานเว็บไม่ได้เลย ปัญหานี้ใช้ว่จะเป็นความผิดของเว็บวีพีเอ็นไปเสียทั้งหมด แต่เป็นความผิดของผู้พัฒนาคือตัวผมด้วย เนื่องจากไม่ได้ทำตามหลักการสำคัญของการออกแบบเว็บ 2.0 ที่ต้องคำนึงถึงการเข้าใช้งานได้ตลอดไม่ว่อบจาวาสคริปต์จะใช้งานได้หรือไม่

2. ปัญหาลัคอัฟ! ลัคอัฟ! คือ ส่วนที่หมายมั่นให้มาขัดตาทัพก่อนที่ซึ่งเกิ้ลเสิร์ชจะเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งตัวซึ่งเกิ้ลเสิร์ชนั้นผมไม่ได้เป็นผู้พัฒนา จึงได้แต่รอโดยไม่สามารถตอบได้ว่จะเสร็จเมื่อใด แต่ด้วยความที่ต้องการปรับพฤติกรรมการใช้งานให้พร้อมรับกับซึ่งเกิ้ลเสิร์ช ลัคอัฟ! จึงทำหน้าที่เป็นตัวกลาง หลักการทำงานคือ ลัคอัฟ! จะมีช่องค้นหาข้อมูลเพียงช่องเดียว เมื่อผู้ใช้งานพิมพ์คำที่ต้องการค้นหาเข้าไป โปรแกรมลัคอัฟ! จะวิ่งเข้าไปค้นหาผลจากรฐานข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมด แล้วนำผลการค้นหามาแสดง ผู้ใช้สามารถเลือกได้ว่จะดูผลจากรฐานข้อมูลไหน

ผลที่เกิดขึ้น คือ มีผู้ใช้ชอบใจและไม่ชอบใจคิดเป็นสัดส่วนที่ 40 : 60 สาเหตุหนึ่ง คือ ระบบจะไม่ทำงานเมื่อเข้าผ่านเว็บวีพีเอ็น และอีกสาเหตุหนึ่ง คือ ผู้ใช้เคยชินกับระบบเก่ามากกว่า ส่วนระบบซึ่งเกิ้ลเสิร์ชที่มีผู้พัฒนาอยู่ก็ทำงานไม่สมบูรณ์ ใช้งานไม่ได้จริง เมื่อรวมปัญหาทั้งหมดแล้วส่วนที่เป็นลัคอัฟ! ที่ทำงานด้วยเอแจ็ซซ์จึงถูกนำออกไป เปลี่ยนเป็นช่องค้นหาแบบธรรมดาแทน

3. ปัญหาแท็บ เป็นปัญหาต่อเนื่องมาจากปัญหาเว็บวีพีเอ็น ที่แท็บจะไม่ทำงานเมื่อเข้าผ่านเว็บ วีพีเอ็น ทำให้ดูข้อมูลไม่ได้

4. ปัญหาหน้าต่างป๊อปอัฟ เป็นปัญหาต่อเนื่องจากเว็บวีพีเอ็นเช่นกัน หน้าต่างจะไม่ทำงานเมื่อเข้าผ่านเว็บวีพีเอ็น นอกจากนั้นยังเป็นปัญหาที่หน้าต่างป๊อปอัฟมีขนาดเล็กบ้างใหญ่บ้าง ไม่สะดวกต่อการเข้าชมของผู้ใช้ และอีกข้อที่สำคัญ คือ ไม่เป็นมิตรกับระบบค้นหาของเว็บค้นหาข้อมูล

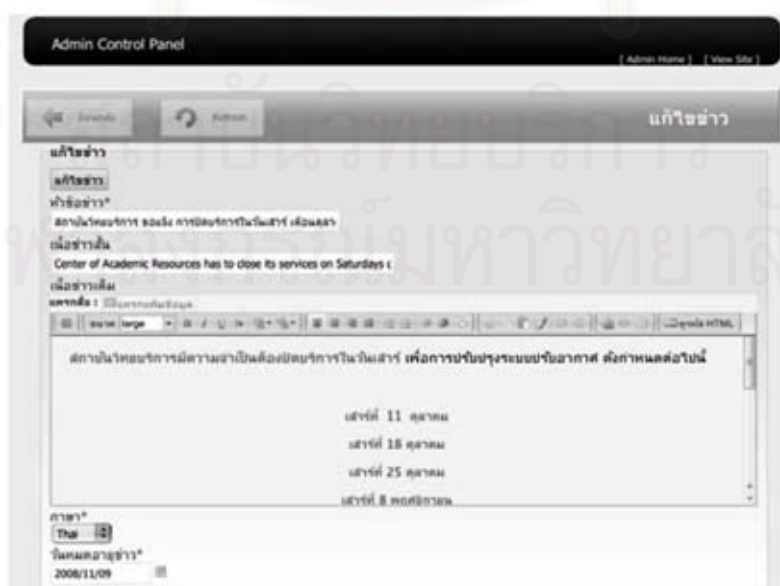
5. ปัญหาเว็บเบราว์เซอร์ ปัญหานี้ได้รับการร้องเรียนจากผู้ใช้งานบางคนที่ใช้โปรแกรมอินเทอร์เน็ต เอ๊กซ์พลอเรอร์ (Internet Explorer) แจ้งว่เข้าเว็บไม่ได้ เมื่อเข้ามาแล้วทำให้โปรแกรมปิดตัวเองในทันที

จากปัญหาทั้งหมดได้นำมาปรับปรุงหน้าตาและการทำงานของเว็บใหม่ โดยเน้นไปที่ความเป็นมิตรกับผู้ใช้ ตัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไปโดยที่ยังคงรูปแบบส่วนใหญ่เอาไว้ ทำให้เว็บมีหุสอะบิลิตีที่ดีขึ้น ทำงานผ่านเว็บวีพีเอ็นได้ และยังสามารถเร็วกว่าเดิม ของแถมอีกอย่าง คือ เว็บผ่านมาตรฐานเอ๊กซ์เอชทีเอ็มแอล (XHTML) และซีเอสเอสด้วย รูปที่ 7 แสดงเว็บปัจจุบันที่ใช้งานอยู่



รูปที่ 7 เว็บไซต์สถาบันฯ ปัจจุบัน เริ่มใช้งานเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2551

นอกจากหน้าเว็บที่ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้แล้ว ยังมีหน้าเว็บในส่วนควบคุม (Admin Control Panel) ที่ให้เฉพาะบุคลากรในสถาบันฯ ใช้งานได้เท่านั้น ส่วนควบคุมจะอนุญาตให้ผู้ใช้งานเพิ่มเติม แก้ไข ลบ ข้อมูลได้อย่างสะดวก ตัวอย่างของส่วนควบคุมแสดงในรูปที่ 8



รูปที่ 8 หน้าเว็บสถาบันฯ ในส่วนควบคุม

เว็บปัจจุบันนี้คาดหวังว่าจะใช้งานได้ราว 1 ปีขึ้นไปโดยไม่ต้องเปลี่ยนรูปแบบใหม่ แต่โครงสร้างภายในและส่วนควบคุมจะต้องปรับปรุงอยู่เรื่อยๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในสถาบันฯ โครงสร้างของเว็บปัจจุบันนี้จะเป็น “แกน” ให้กับระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเว็บทั้งหมดของสถาบันฯ ต่อไป

ซิงเกิลเสิร์ช

ระบบค้นหาข้อมูลแบบที่เดียวเป็นความใฝ่ฝันของหลายคน เพราะสถาบันฯ มีฐานข้อมูลหลายฐาน เริ่มตั้งแต่ฐานข้อมูลหนังสือหลัก ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ คลังปัญญาจุฬาฯ ไปจนถึง CU-Reference อีกจำนวนมาก การค้นหาจากทุกฐานพร้อมกันยังไม่สามารถทำได้ ระบบซิงเกิลเสิร์ชเป็นความคาดหวังที่จะทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาทุกสิ่งทุกอย่างได้พร้อมกันในคราวเดียว โดยไม่ต้องออกแรงมาก ผู้ใช้เพียงป้อนคำที่ต้องการค้น ระบบจะวิ่งไปตามฐานข้อมูลทั้งหมดที่มีและนำผลลัพธ์จากทุกฐานมาแสดงพร้อมกันให้ผู้ใช้ได้เลือก ปัจจุบันระบบยังอยู่ในขั้นตอนการพิจารณาว่าจะทำอย่างไรต่อไป

ห้องสมุดสังคม (Social Library)

มาถึงตรงนี้ หากท่านย้อนกลับไปอ่านในหัวข้อ **เว็บ 2.0 (Web 2.0)** คงจะพบว่าผมได้อธิบายเป้าหมายของเว็บสถาบันฯ ในข้อสองและข้อสามไปแล้ว (เทคโนโลยีและซิงเกิลเสิร์ช) ยังขาดหัวข้อแรกทีกล่าวถึงการ**สร้างชุมชนให้ผู้ใช้มีส่วนร่วม** ซึ่งจะได้เล่าในหัวข้อนี้

ท่านอาจจะเคยได้ยินคำว่า**เครือข่ายสังคม (Social Network)** (ปัจจุบันยังไม่มีศัพท์บัญญัติของคำว่า Social Library และ Social Network ผมจึงขอแปลแบบนี้ก่อนครับ) กันมาบ้าง หรือหากยังไม่เคยได้ยินท่านก็อาจจะเคยได้ยินชื่อ Hi5 (ผมหวังว่าท่านจะเคยได้ยิน)

Hi5 เป็นเว็บประเภทเครือข่ายสังคมที่คนไทยรู้จักกันมากที่สุด เครือข่ายสังคมถือเป็นส่วนหนึ่งของเว็บ 2.0 ผู้ใช้บริการแต่ละคนจะสร้างโปรไฟล์ (Profile) ของตนเองขึ้นมา เพิ่มรูป เพิ่มข้อความ ตกแต่งหน้าเว็บด้วยตนเองโดยใช้เครื่องมือที่ทางเว็บเตรียมไว้ให้ จากนั้นก็แนะนำเพื่อนๆ ให้มาสมัคร แล้วเพิ่มเราเป็นเพื่อน เมื่อเพื่อนเราไปชวนเพื่อนคนอื่นมาอีก เครือข่ายเพื่อนของเราเองก็จะขยายออกไปเรื่อยๆ เป็นลูกโซ่

ความสนุกของเว็บประเภทนี้ คือ การได้เห็นข้อความที่เพื่อนส่งมาให้ หรือการได้พบเจอเพื่อนใหม่ๆ โดยไม่จำเป็นต้องไปพบเจอกันจริงๆ บางคนถึงกับเปิด Hi5 ข้ามวันข้ามคืนเพื่อแข่งกันเพิ่มเพื่อนหรือแข่งกันเพิ่มข้อความ นี่เป็นเพียงตัวอย่างหนึ่งของเครือข่ายสังคมเท่านั้น นอกจาก Hi5 ยังมีเว็บในลักษณะเดียวกันอีกหลายเว็บ เช่น MySpace Facebook LinkedIn ฯลฯ

เว็บสถาบันฯ มีจุดมุ่งหมายหลักที่จะให้บริการในลักษณะของเครือข่ายสังคมเช่นกัน ซึ่งเราจะเรียกว่าห้องสมุดสังคมซึ่งในขณะนี้ยังอยู่ในช่วงวางแผน เป้าหมายย่อยในเป้าหมายหลักข้อนี้มีดังต่อไปนี้

1. มีการให้บริการแบบ One Stop Service
2. ผู้ใช้มีส่วนร่วมกับผู้ให้บริการ
3. ก่อให้เกิดการสร้างชุมชน/มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ
4. มีการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน
5. มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร

การจะเปลี่ยนตัวเองไปสู่ห้องสมุดสังคมคงต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรเพราะเป็นเรื่องใหม่มาก ในระยะเริ่มแรกอาจจะทดลองใช้ระบบบางอย่างกับบุคลากรในสถาบันฯ ก่อน จากนั้นค่อยขยายออกไปสู่ผู้ใช้บริการ ขอแถมว่าระบบที่น่าจะเปิดตัวให้กับผู้ใช้บริการก่อน คือ CoP

ห้องสมุดความหมาย (Semantic Library)

ท่านคิดว่าเว็บในวันนี้ใช้ง่ายหรือไม่? ในทุกวันนี้มีคนจำนวนมากฝืนอยากจะทำให้เว็บมีความฉลาดและเก่งกาจพอที่จะเข้าใจความต้องการของมนุษย์เราได้ โดยเฉพาะระบบค้นหาข้อมูล เช่น หากท่านค้นหาคำว่า "หมา" ระบบค้นหาควรจะเข้าใจว่าคำนี้มีความหมายเดียวกับคำว่า "สุนัข" และควรแสดงผลการค้นหาของทั้งสองคำ หรือหากท่านต้องการค้นหา "รายการโทรทัศน์เมื่อสัปดาห์ก่อน" ระบบจะต้องฉลาดพอที่จะตีความคำว่า "สัปดาห์ก่อน" นั้นคือวันอะไร และรายการโทรทัศน์ควรจะมีอะไรบ้าง เป็นต้น

จะวิเศษขนาดไหน หากท่านสามารถค้นหาหนังสือที่ตรงกับความต้องการ และหนังสือที่เกี่ยวข้องได้ด้วยการถาม-ตอบกับระบบ เสมือนกับการถาม-ตอบกับคนจริงๆ นั่นคือเป้าหมายในอนาคตอันแสนไกล ซึ่งไม่ทราบเหมือนกันว่าฝันนั้นจะเป็นจริงเมื่อใด แต่เชื่อว่าตราบดีที่ยังมีฝัน ความจริงก็เป็นสิ่งที่ไม่ไกลเกินเอื้อมนัก

เว็บไซต์แนะนำ

1. http://en.wikipedia.org/wiki/Tim_Berners_Lee
2. <http://en.wikipedia.org/wiki/WorldWideWeb>
3. http://en.wikipedia.org/wiki/Web_browser
4. <http://en.wikipedia.org/wiki/NeXTSTEP>
5. http://en.wikipedia.org/wiki/Web_2.0

ศัพท์เทคนิคที่ควรรู้

ภาวะข้อความ (Text Mode) เป็นการแสดงผลคอมพิวเตอร์ในอดีต เนื่องจากความเร็วของคอมพิวเตอร์ยังมีไม่มากนัก จึงสามารถแสดงได้เพียงข้อความเท่านั้น ลักษณะของภาวะนี้ คือ มีแต่หน้าจอดำๆ และตัวอักษรสีขาว (หรือสีอื่นตามแต่รูปแบบของจอ) ไม่สามารถแสดงภาพและสีจำนวนมากได้

ภาวะภาพกราฟิกส์ (Graphics Mode) เป็นการแสดงผลที่ตรงกันข้ามกับภาวะข้อความอย่างสิ้นเชิง ในภาวะนี้จะสามารถแสดงภาพและสีที่หลากหลายได้ ปัจจุบันเราใช้งานคอมพิวเตอร์ในภาวะภาพกราฟิกส์เกือบทั้งหมด

ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้แบบกราฟิก (GUI-Graphical User Interface) ในอดีตที่อยู่ในภาวะข้อความ มนุษย์จะโต้ตอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยการพิมพ์ข้อความบรรทัดต่อบรรทัด แต่เมื่ออยู่ในภาวะภาพกราฟิก สิ่งที่เราเห็นจึงเป็นรูปภาพแบบต่างๆ เช่น ปุ่ม เมนู หน้าต่าง เราเรียกสิ่งเหล่านี้ว่าส่วนต่อประสานกับผู้ใช้แบบกราฟิก หรือจะเรียกว่าก๊วย (GUI) ก็ได้

ระบบปฏิบัติการ (OS-Operating System) โปรแกรมที่เป็นสื่อกลางระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับมนุษย์ หากไม่มีโปรแกรมนี้มนุษย์ก็ไม่สามารถสื่อสารกับคอมพิวเตอร์ได้ ทั้งดอสและวินโดวส์จัดเป็นระบบปฏิบัติการที่ต้องเริ่มต้นทำงานก่อนโปรแกรมอื่นๆ เมื่อระบบปฏิบัติการทำงานแล้ว มนุษย์จึงสื่อสารกับคอมพิวเตอร์ผ่านระบบปฏิบัติการนี้ต่อไป

ยูอาแอล (URL-Uniform Resource Locator) คือ ที่อยู่ของข้อมูลในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หากจะเปรียบเทียบให้เห็นภาพง่ายๆ ก็เหมือนกับบ้านเลขที่ของเว็บนั่นเอง เมื่อเราต้องการไปที่เว็บใด เราต้องทราบยูอาแอลของเว็บนั้นๆ รูปแบบของยูอาแอลจะเริ่มต้นด้วยชื่อโปรโตคอล (Protocol) ในกรณีของเว็บชื่อโปรโตคอลคือ http:// และตามด้วยโดเมนเนม เช่น http://www.google.com ถือเป็นยูอาแอลของเว็บกูเกิ้ล หรือ http://www.car.chula.ac.th เป็นยูอาแอลของเว็บสถาบันวิทยุบริการ ส่วน www นั้นจะมีหรือไม่มีก็ได้ แต่นิยมให้มีเพื่อบ่งบอกว่าเป็นเว็บ

เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) คือ โปรแกรมที่ใช้ในการเข้าสู่เว็บต่างๆ ผู้ใช้ส่วนใหญ่จะนิยมใช้อินเทอร์เน็ต เอกซ์พลอเรอร์ (Internet Explorer-IE) ในขณะที่นักพัฒนาจะนิยมมอซิลล่า ไฟร์ฟ็อกซ์ (Mozilla Firefox) ที่พัฒนาโดยมูลนิธิมอซิลล่า (Mozilla Foundation) เนื่องจากโปรแกรมถูกเขียนมาตามมาตรฐานของ W3C (World Wide Web Consortium) ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางที่กำหนดมาตรฐานของเว็บ หากนักพัฒนาเขียนเว็บออกมาและแสดงผลกับไฟร์ฟ็อกซ์ได้อย่างถูกต้องก็มีความน่าเชื่อถือสูงว่าเว็บนั้นใกล้เคียงมาตรฐาน (ไออีเป็นโปรแกรมที่นักพัฒนาตัวจริงหวาดกลัวมากที่สุด เพราะโปรแกรมไม่ได้ทำตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น ดังนั้นหากท่านเข้าเว็บด้วยไฟร์ฟ็อกซ์แล้วแสดงผลผิดเพี้ยน แต่ไออีแสดงผลได้ถูกต้อง โปรดสันนิษฐานไว้ได้เลยว่าเป็นความคิดของนักพัฒนาที่เขียนเว็บตามมาตรฐานไออีไม่ใช่มาตรฐานสากล) โปรแกรมอื่นที่น่าสนใจคือ ซาฟารี (Safari) จากแอปเปิ้ล (Apple) ผู้ผลิตเครื่องแมคและไอพ็อด (iPod) นั่นเอง นอกจากนั้นยังมีน้องใหม่ที่นำจับตามองคือกูเกิ้ลโครม (Google Chrome) จากกูเกิ้ล (Google)

โดเมนเนม (Domain Name) คือ ชื่อที่ใช้แทนเว็บที่เราต้องการเรียกดู ชื่อโดเมนเนมนี้ต้องมีนามสกุลต่อท้ายเสมอ เช่น google.com คำว่า google เป็นชื่อโดเมนเนม ส่วน .com เป็นนามสกุล

เอชทีเอ็มแอล (HTML-HyperText Markup Language) เป็นภาษาโปรแกรมอย่างง่าย รูปแบบของภาษาจะอยู่ในรูปของแท็ก (Tag) หรือป้ายกำกับ เอชทีเอ็มแอลเป็นภาษามาตรฐานสำหรับการแสดงผลเว็บ ผู้ที่ต้องการแสดงผลให้ออกมาเป็นเว็บเพจต้องเขียนด้วยภาษานี้เป็นพื้นฐานทั้งสิ้น รูปแบบภาษาง่ายสำหรับการเรียนรู้แต่ไม่สามารถทำอะไรได้มากนัก หากต้องการลูกเล่นจำเป็นต้องพึ่งเทคโนโลยีอื่นเข้าช่วย เช่น ซีเอสเอส จาวาสคริปต์ เป็นต้น

เครื่องบริการเว็บ (Web Server) คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งระบบให้บริการเว็บเอาไว้ และเปิดให้ทำงานตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อผู้เข้าเว็บเรียกยูอาแอลของเว็บนั้น ระบบจะส่งมาที่เครื่องบริการเว็บที่ตรงกับโดเมนนั้นๆ เครื่องบริการเว็บก็เหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ทั่วไป แต่อุปกรณ์ภายในจะมีความเสถียร มีสมรรถนะสูงกว่า

พีเอชพี (PHP) ย่อมาจาก PHP : Hypertext Processor คือ ภาษาโปรแกรมสำหรับสร้างเว็บเป็นภาษาที่ได้รับความนิยมมาก เนื่องจากโครงสร้างภาษาที่ดีและมีประสิทธิภาพ พีเอชพีเป็นโปรแกรมที่จะทำงานในฝั่งเครื่องบริการเว็บ ทำหน้าที่ติดต่อฐานข้อมูล ประมวลผล แล้วส่งผลลัพธ์มายังเครื่องผู้ใช้

จาวาสคริปต์ (JavaScript) เป็นภาษาสคริปต์แบบง่าย ๆ รูปแบบของภาษาใกล้เคียงกับภาษา C, Java การทำงานของภาษาจะทำงานฝั่งผู้ใช้โดยเว็บเบราว์เซอร์จะทำหน้าที่แปลภาษานี้ จาวาสคริปต์นิยมนำมาใช้เพิ่มความสามารถในการโต้ตอบระหว่างเว็บกับผู้ใช้บริการ

มายเอสคิวแอล (MySQL) ฐานข้อมูลชนิดหนึ่ง เป็นที่นิยมใช้ในหมู่นักทำเว็บ เนื่องจากฟรีและมีประสิทธิภาพสูง มีเครื่องมือให้เลือกใช้มากและมีการสนับสนุนที่ดีจากผู้ผลิต

ซีเอสเอส (CSS-Cascading StyleSheet) เป็นเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยแก้ปัญหาการแสดงผลของเอชทีเอ็มแอล แต่เดิมเอชทีเอ็มแอลจะทำหน้าที่แสดงทั้งข้อมูลและรูปแบบการแสดงผล ปัจจุบันจะนิยมให้เอชทีเอ็มแอลแสดงแต่ข้อมูล และให้กำหนดรูปแบบการแสดงผลด้วยซีเอสเอสแทน

เอแจ็กซ์ (AJAX-Asynchronous JavaScript And XML) รูปแบบเทคโนโลยีลูกผสมระหว่างจาวาสคริปต์และเอ็กซ์เอ็มแอล (XML-eXtensible Markup Language) (เอ็กซ์เอ็มแอลเป็นภาษาแบบหนึ่งที่มีรูปแบบคล้ายคลึงกับเอชทีเอ็มแอล) เอแจ็กซ์จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้กับเครื่องบริการเว็บอีกต่อหนึ่ง หลักการทำงานคร่าวๆ คือ เมื่อผู้ใช้สั่งงานผ่านทางเว็บ เอแจ็กซ์จะติดต่อกับเครื่องบริการเว็บอยู่เบื้องหลัง โดยที่หน้าเว็บนั้นไม่ต้องเปลี่ยนการแสดงผลใหม่ (Refresh) ทำให้การทำงานของเว็บโดยรวมรวดเร็ว มีการตอบสนองกับผู้ใช้ที่เป็นธรรมชาติมากขึ้น



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Strengthening the Information Resources Development

Saifon Taokaew

Abstract

In order to fulfill the mission of the Center of Academic Resources (CAR) as being a knowledge center to disseminate and provide academic services to the Chula community, the strengthening of information resources development is necessitous. This article emphasizes the significance of the cooperation from the subject specialists to assist the librarians in selecting the book collection in the library which can be done through various means. The development of electronic information resources is also discussed, mentioning the criteria for its selection along with the list of existent electronic databases in service. The article highlights the significance of cooperation both within and outside the university in order to reinforce the development of information resources. It also states the vital roles of acquisition librarians in strengthening the information resources development.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การสร้างความสำเร็จ ในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

สายพูน เต้าแก้ว¹

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า วิจัย แก่อาจารย์ นักวิจัย นิสิต และประชาคมของมหาวิทยาลัย ดังนั้นการกำหนดพันธกิจและวิสัยทัศน์ของหน่วยงานจึงต้องสอดคล้องกับภารกิจดังกล่าว ดังเช่นวิสัยทัศน์สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือ เป็นชุมชนทรัพยากรที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน การวิจัย และความใฝ่รู้ของประชาคมและสังคม โดยมีพันธกิจเป็นศูนย์กลางความรู้ (Knowledge Center) โดยบุกเบิก แสวงหา สรรสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายดังกล่าว สถาบันฯ จึงมีนโยบายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เผยแพร่ และให้บริการสารสนเทศแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม หนึ่งในกลยุทธ์เพื่อส่งเสริมนโยบายดังกล่าว คือ การเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551) เพื่อให้ได้ทรัพยากรที่เพียบพร้อมสมบูรณ์อันจะสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยแก่ประชาคมมหาวิทยาลัย

การสร้างความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

การเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้บรรลุผลและประสบความสำเร็จนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้น สถาบันฯ มีนโยบายให้บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศของสถาบันฯ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา (Subject Specialists) ร่วมกันคัดเลือกหนังสือในสาขาที่ตนเชี่ยวชาญ และบรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศทำหน้าที่คัดเลือกเสริมจากบุคลากรอื่น นอกจากนี้สถาบันฯ ยังมีนโยบายให้อาจารย์ นักวิจัย นิสิตและบุคลากรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดโดยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมล บัตรเสนอแนะ กล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ เป็นต้น

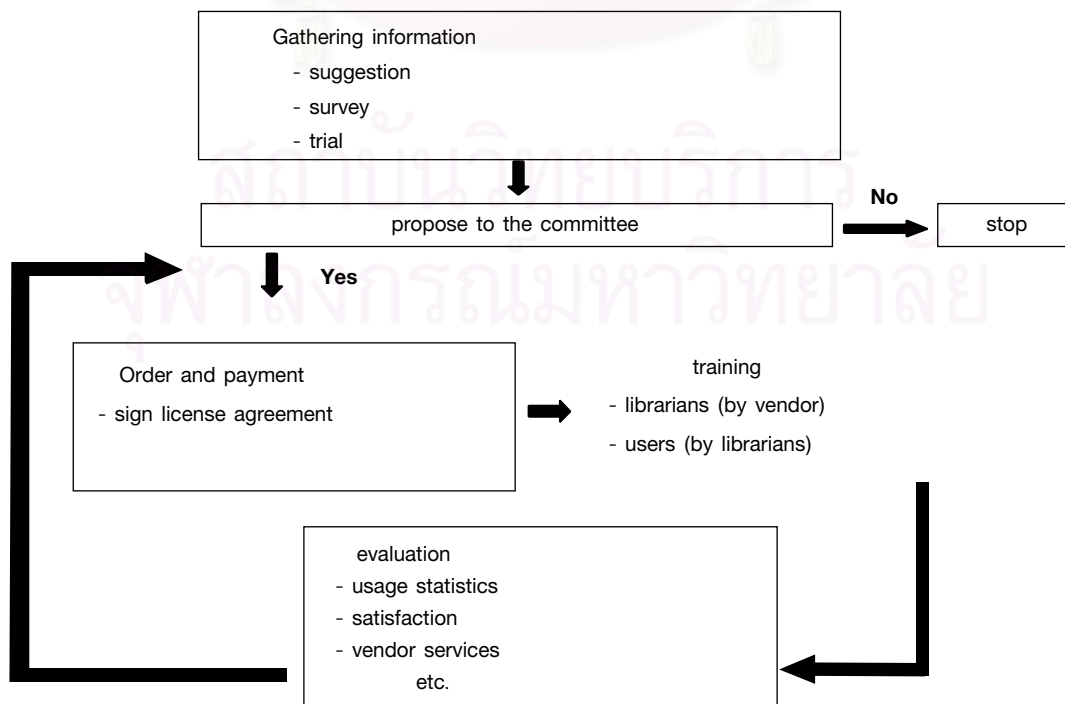
¹บรรณารักษ์ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นอกจากช่องทางที่กล่าวข้างต้น สถาบันฯ ได้จัดกิจกรรมเชิงรุกเพื่อให้ประชาคมจุฬาฯ ได้มีส่วนร่วมในการคัดเลือกหนังสือที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการเข้าห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น คือ กิจกรรม “สัปดาห์คัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด” แสดงหนังสือวิชาการจากร้านค้าผู้จัดจำหน่ายหนังสือในประเทศไทย เพื่อให้ประชาคมจุฬาฯ ได้คัดเลือกเพื่อจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวได้รับความสนใจจากประชาคมจุฬาฯ เป็นอย่างดี สถาบันฯ จึงมีนโยบายจัดกิจกรรมเช่นนี้ทุกปี

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นับเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญต่อการเรียน การสอน และการวิจัย สถาบันวิทยบริการได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องแสวงหาและคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านต่างๆ มาให้บริการแก่ประชาคมจุฬาฯ อย่างทั่วถึง และสถาบันวิทยบริการได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาและวิเคราะห์การจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Development and Analysis of Services Management of Electronic Information Resources Committee-EIRC) เพื่อทำหน้าที่คัดเลือก จัดหา บริหารจัดการ และการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย รวมทั้งฐานข้อมูลฉบับเต็มอื่นๆ ให้เป็นไปตามนโยบายของสถาบันวิทยบริการอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะกรรมการฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ เป็นประธานกรรมการ บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศจากฝ่ายต่างๆ เป็นกรรมการ ประกอบด้วย ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน ฝ่ายระบบสารสนเทศ ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการ โดยมีบรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอคณะกรรมการประกอบการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันวิทยบริการ แสดงดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 กระบวนการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์



สถาบันฯ มีนโยบายจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทุกสาขาที่มีการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่สถาบันวิทยบริการ คัดเลือกและจัดหามาให้บริการแก่ประชาคมจุฬาฯ ประกอบด้วย

1. ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Books Database)
2. ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม (Electronic Journal Database)
3. ฐานข้อมูลฉบับเต็ม (Full-text Database)
4. ฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสารสังเขป (Abstract & Indexing Database)
5. โปรแกรมการจัดการทางบรรณานุกรม EndNote
6. บริการ EBSCO A-to-Z
7. บริการ Classification Web เพื่อใช้ประโยชน์ในงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีหลักเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้

1. มีความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย
2. เนื้อหา
3. ราคา
4. ส่วนประกอบต่างๆ เช่น รูปแบบการสืบค้น การแสดงผล
5. จำนวนสิทธิ์ในการเข้าใช้
6. การจัดส่งสถิติการเข้าใช้
7. เงื่อนไขการบอกรับต่างๆ
8. บริการในการดูแล

ความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ที่สถาบันฯ จัดหามาให้บริการนั้น จากข้อเสนอแนะของประชาคมจุฬาฯ ไม่ได้ต้องการเพียงข้อมูลฉบับปัจจุบันเท่านั้น แต่ต้องการใช้ฉบับย้อนหลังเพื่อนำมาประกอบการเรียนการสอน และการวิจัย ดังนั้นคณะกรรมการฯ จึงพิจารณาจัดซื้อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับย้อนหลัง (Backfiles) เพื่อเสริมข้อมูลของวารสารอิเล็กทรอนิกส์ในฐานข้อมูลให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนยิ่งขึ้น สามารถสนองความต้องการของผู้ค้นคว้าได้อย่างเต็มที่ โดยสถาบันฯ จัดซื้อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับย้อนหลังของฐานข้อมูล ScienceDirect จำนวน 9 สาขา วารสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับย้อนหลังของฐานข้อมูล Emerald วารสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับย้อนหลังของฐานข้อมูล SpringerLink eJournal ซึ่งสถาบันวิทยบริการเป็นแห่งแรกในประเทศไทยที่จัดซื้อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับย้อนหลังของฐานข้อมูลดังกล่าว และต่อมาคณะกรรมการฯ ได้พิจารณาจัดซื้อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับย้อนหลังของฐานข้อมูล ACS เพิ่มเติมเพื่อให้บริการแก่ประชาคมจุฬาฯ

เสริมความแข็งแกร่งทรัพยากรฯ ด้วยความร่วมมือ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทต่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยมากขึ้น ห้องสมุดต่างๆ มีแนวโน้มที่จะต้องจัดหาทรัพยากรดังกล่าวมาให้บริการมากขึ้น แต่ด้วยข้อจำกัดทางด้านงบประมาณและราคาที่ค่อนข้างแพง ดังนั้นความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยจึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งเพื่อการเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศทำให้ประชาคมมีทรัพยากรเพื่อการค้นคว้ามากยิ่งขึ้น

ความร่วมมือภายในมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ ห้องสมุดคณะและสถาบันต่างๆ ได้รับงบประมาณจัดสรรจากต้นสังกัดเพื่อจัดหาทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้บริการประชาคมของตน ในกรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์นั้นบางสาขาวิชามีราคาแพง คณะมีงบประมาณไม่เพียงพอที่จะบอกรับสถาบันวิทยุบริการจะช่วยสนับสนุนงบประมาณเพื่อบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ร่วมกับคณะเพื่อนำมาให้บริการประชาคมจุฬาฯ และบางฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดคณะจัดซื้อและบอกรับเองทางห้องสมุดยินดีให้ประชาคมจุฬาฯ ใช้ร่วมกันโดยผ่านเว็บไซต์สถาบันฯ ที่หน้าเว็บเพจ CU Reference Databases จากความร่วมมือดังกล่าวช่วยเสริมความแข็งแกร่งในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ABI/INFORM Complete

เป็นฐานข้อมูลด้านบริหารธุรกิจ บอกรับร่วมกันระหว่างสถาบันวิทยุบริการและคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

2. DiscoveryGate และ Crossfire Beilstein

เป็นฐานข้อมูลวิทยาศาสตร์เน้นสาขาเคมี บอกรับร่วมกันระหว่างสถาบันวิทยุบริการและคณะวิทยาศาสตร์

3. PsycARTICLE

เป็นฐานข้อมูลด้านจิตวิทยา บอกรับร่วมกันระหว่างสถาบันวิทยุบริการและคณะจิตวิทยา

4. NewsCenter

เป็นฐานข้อมูลทางด้านข่าว บอกรับร่วมกันระหว่างสถาบันวิทยุบริการและคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

สำหรับฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับโดยคณะและสถาบัน และยินดีให้ใช้ผ่าน CU Reference Databases มีดังนี้

5. Education Research Complete

เป็นฐานข้อมูลด้านการศึกษา บอกรับโดยคณะครุศาสตร์

6. Westlaw International

เป็นฐานข้อมูลด้านกฎหมาย บอกรับโดยคณะนิติศาสตร์ แต่ด้วยข้อจำกัดของสิทธิ จำนวนผู้เข้าใช้ บุคลากรสังกัดคณะอื่นหากต้องการใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวให้ติดต่อ บรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ

7. CINAHL Plus with Fulltext

เป็นฐานข้อมูลทางด้านพยาบาลศาสตร์ บอกรับโดยคณะพยาบาลศาสตร์

8. Annual Reviews

9. AccessMedicine (eBooks)

10. BMJ Journal

11. Cochrane Library

12. Book@Ovid

13. LWW@Ovid Journals

14. MD Consult Core Collection+eClinics

- 15. MyiLibrary ebook
- 16. Nature
 - 16.1 Nature Biotechnology
 - 16.2 Nature Genetics
 - 16.3 Nature Immunology
 - 16.4 Nature Medicine
 - 16.5 Nature Reviews Microbiology
- 17. Science

ลำดับที่ 8-17 จะเป็นฐานข้อมูลทางด้านแพทยศาสตร์และวิทยาศาสตร์ บอกรับโดยคณะแพทยศาสตร์

- 18. Armed Conflict Database
 - เป็นฐานข้อมูลทางด้านรัฐศาสตร์ บอกรับโดยคณะรัฐศาสตร์
- 19. Encyclopaedia of Islam
 - เป็นฐานข้อมูลสารานุกรม บอกรับโดยคณะอักษรศาสตร์
- 20. Country Report Thailand
- 21. KRC Econ Analysis
- 22. WCY-World Competitive Yearbook

ลำดับที่ 20-22 บอกรับโดยสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์

- 23. ASCE ของ The American Society of Civil Engineers
- 24. ASME ของ The American Society for Testing and Materials
- 25. Gale Cengage eBooks
- 26. NetLibrary eBooks

ลำดับที่ 23-26 เป็นฐานข้อมูลทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ บอกรับโดยคณะวิศวกรรมศาสตร์

ความร่วมมือภายนอกมหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ ได้ร่วมเข้าเป็นสมาชิกในโครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (Thai Library Integrated System-ThaiLIS) เป็นโครงการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (เดิมคือทบวงมหาวิทยาลัย) ซึ่งมีเป้าหมายหนึ่ง คือ ดำเนินการจัดสรรฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการค้นคว้าวิจัยให้สมาชิกทุกมหาวิทยาลัย โดยปีงบประมาณ 2552 บอกรับฐานข้อมูลดังนี้ ABI/INFORM, ACM Digital Library, Academic Search Elite, ProQuest Dissertations & Theses, ScienceDirect, Springer Link eJournal และ Web of Science ประกอบด้วย Science Citation Index Expanded, Social Science Citation Index และ Arts & Humanities Citation Index และเมื่อปีงบประมาณ 2547 ได้จัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการแก่สมาชิกดังนี้ SpringerLink eBooks จำนวน 1,528 ชื่อ NetLibrary จำนวน 5,962 ชื่อ และเข้าใช้ได้ฟรีอีก 3,407 ชื่อ และ PDF Dissertation Full text วิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม จำนวน 3,850 ชื่อ

บทบาทที่เพิ่มขึ้นของบรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

บรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศนับว่าเป็นผู้ที่มียุทธศาสตร์สำคัญต่อการเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งนอกจากจะต้องมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศแล้ว ยังต้องมีความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการ ขั้นตอนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ต้องมีความเข้าใจในการบริหารงานของห้องสมุดตนเอง ประกอบด้วย ระเบียบ ขั้นตอนการจัดซื้อ รอบระยะเวลาของงบประมาณ โครงสร้างของห้องสมุด รวมทั้งต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย เช่น จำนวนคณะ ภาควิชาหรือสาขาวิชาที่เปิดสอน เพื่อจะได้ดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและพันธกิจของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Tucker และ Torrence, 2004: 401-407)

นอกจากนี้บรรณารักษ์งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศยังต้องมีบทบาทสำคัญอีก 3 ด้าน คือ

1. บทบาทผู้ประสานงาน เพราะจะต้องเป็นผู้ติดต่อทั้งอาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อการคัดเลือกทรัพยากรติดต่อกับร้านค้า สำนักพิมพ์ เพื่อการจัดหาทรัพยากร

2. บทบาทนักธุรกิจ ปัจจุบันรูปแบบธุรกิจด้านสารสนเทศมีการปรับตัวมากขึ้น เช่น มีการปรับรูปแบบการจัดซื้อหรือบอกรับทรัพยากรหลากหลายขึ้น ปรับรูปแบบราคามีความยืดหยุ่นมากขึ้น ตัวแทนจำหน่ายหนังสือ ตัวแทนบอกรับวารสาร ปรับบทบาทหรือเพิ่มมูลค่าในการให้บริการของตนเองเพื่อความอยู่รอดในยุคดิจิทัล (Medeiros, 2005: 10) บรรณารักษ์ต้องมีความเข้าใจในธุรกิจดังกล่าว รวมทั้งการจัดการด้านธุรกิจ เพราะจะทำให้สื่อสารกับผู้ชายได้ตรงกัน สามารถพยากรณ์แนวโน้มของตลาดได้ บรรณารักษ์จะต้องรู้จักอ่อนแอและจุดอ่อนของผู้ชายแต่ละราย รวมทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนของคู่แข่งของผู้ชายด้วย (วงศ์สว่าง เชาวีชุตติ, 2539: 131)

3. บทบาทการเป็นนักวิจัย ซึ่งจะต้องทำการศึกษาความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมเป็นผู้ช่วยนักวิจัยของอาจารย์และนักวิจัย เพื่อช่วยหาข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการวิจัย จะช่วยให้ทราบพฤติกรรมและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์และนักวิจัยได้อย่างลึกซึ้งอีกทางหนึ่งด้วย

สรุป

จากที่กล่าวมาข้างต้น สถาบันวิทยบริการได้มีการพัฒนารูปแบบเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยการมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialists) ช่วยในการคัดเลือกสิ่งพิมพ์ รวมทั้งได้จัดกิจกรรมเชิงรุกเพื่อกระตุ้นให้ประชาคมจุฬาฯ มีส่วนร่วมในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันฯ ได้มีการคัดเลือกในรูปแบบคณะกรรมการฯ รวมทั้งได้รับความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรเป็นอย่างดีทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้ประชาคมมีทรัพยากรเพื่อการค้นคว้ามากยิ่งขึ้น อีกทั้งสถาบันฯ เปิดรับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานช่องทางต่างๆ ช่วยให้จัดหาทรัพยากรได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ อนาคตข้างหน้าไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สถาบันฯ จะดำเนินการคัดสรรและจัดหาเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านวิชาการ การเรียน การสอน และการค้นคว้าวิจัย แก่ประชาคมจุฬาฯ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

วงศ์สว่าง เซาว์ชุตติ. **การประยุกต์ใช้ไอทีกับงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันวิทยบริการ. “[Aboutus] วิลัยทัศน์ พันธกิจ.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://omega.car.chula.ac.th/web/form/aboutus/id/1/#detail> 2551. สืบค้น 6 ตุลาคม 2551.

ภาษาอังกฤษ

Modeiros, Norm. “Transforming thyself: Serials Agents in a Digital World.” **OCLC Systems & Services** 21,1 (2005): 8-12.

Tucker, James Cory and Torrence, Matt. “Collection Development for new librarians: advice from the trenches.” **Library Collection, Acquisitions & Technical Services** 28, (2004): 397-409.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Services from Hands and Heart...Towards...Speedy Self-service

Prangtip Isarangura Na Ayuthaya

Abstract

The conventional services in the library are absolutely changing from the services that there are always the librarians or support staff to tend to users' services to the self-service by the patrons themselves. This is no exception to the circulation service in the library, be they the library loan, or renewed or reserved book services. This article describes the past and current circulation services provided in the Central Library of the Center of Academic Resources which were initially started with the manual system and have been developed along the way to the use of automated system at present, i.e. the OPAC or WebOPAC. Processes of the information preparation for the circulation services both in terms of the Radio Frequency Identification (RFID) and the Barcode systems are so discussed. It also introduces the new system of self-check by library patrons for circulation services in the Central Library, focusing on the hardware or main equipment for this self-service. Remarks observed by the librarians from this new service of self-check are also provided.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากบริการด้วยมือและหัวใจ ... สู่ ... บริการฉับไวด้วยตนเอง

ปรารภทิพย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา¹

จากบริการด้วยมือและหัวใจ ...สู่...บริการฉับไวด้วยตนเอง เป็นทางเปลี่ยนของการให้บริการต่างๆ ในปัจจุบัน ซึ่งรวมทั้งบริการบางอย่างในห้องสมุดที่ดูเหมือนว่าวิธีบริการจะสวนทางกันโดยสิ้นเชิง จากการใช้ผู้คอยให้บริการมาเป็นการให้บริการตนเองโดยปราศจากผู้ให้บริการ แต่ก็เป็นที่ทิศทางที่บริการต่างๆ ไม่เว้นแม้แต่ห้องสมุดซึ่งกำลังพยายามทำให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจทั้งเพื่อความสะดวกของผู้ใช้ที่จะได้บริการตนเองในสิ่งที่ต้องการ ในเวลาที่ต้องการ และในสถานที่ที่ต้องการ แทนที่จะต้องมาหาหรือเดินทางมาหาคนที่ทำหน้าที่คอยให้บริการซึ่งอาจจะอยู่ห่างไกลกัน รวมไปถึงความต้องการหรือความจำเป็นของหน่วยงานที่จะลดจำนวนผู้ให้บริการลง หรือต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการไปทำหน้าที่อื่น หรือมีผู้ให้บริการจำนวนจำกัด ทำให้หน่วยงานจำต้องนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแทน

สำหรับในห้องสมุดนั้น หนึ่งในบริการที่เปิดตัวให้ผู้รับบริการสามารถบริการตนเองได้ในขณะนี้ คือ บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์ ซึ่งหมายรวมถึงบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ บริการยืมต่อ และบริการจองหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่ต้องการใช้ แต่มีผู้อื่นยืมไปก่อนด้วย

ทำไมถึง...บริการด้วยมือและหัวใจ

งานใดๆ ก็ตาม หากเป็นงานที่เกิดจากคนแล้ว มักจะเกิดขึ้นได้ด้วยมือเป็นส่วนใหญ่ และถ้าจะให้งานนั้นมีคุณภาพ ก็ต้องเติมความเอาใจใส่เพิ่มเข้าไป เพื่อให้เกิดความถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย แต่เหนือกว่าความเอาใจใส่ก็คือ การทำงานด้วยหัวใจ ที่รวมไว้ทั้งความเอาใจใส่ และความปรารถนาให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับความสุข ความพึงพอใจ ความประทับใจ ยิ่งถ้าเป็นงานบริการซึ่งเป็นงานเฉพาะหน้า ที่ก่อให้เกิดได้ทั้งความรู้สึกด้านบวกและลบด้วยแล้ว ผู้ให้บริการยิ่งต้องทำงานด้วยมือและหัวใจมากขึ้น ซึ่งเมื่อมองย้อนเวลากลับไป จะพบว่าเราได้รับความรู้สึกด้านบวกจากผู้ใช้อยู่เสมอไม่มากนัก

¹บรรณารักษ์ หัวหน้าฝ่ายบริการจ่าย-รับ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ย้อนอดีต

เดี๋ยวนี้นิไม่ว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งไหนก็นำเอาระบบยืม-คืนอัตโนมัติมาใช้ ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาทำงานรุ่นใหม่ๆ ในห้องสมุดบางแห่งอาจไม่ทราบถึงวิธีการทำงานยืม-คืนแบบเดิมที่ทำกันมานานก่อนหน้านั้น ในขณะที่บางห้องสมุดก็ยังคงทำงานด้วยระบบมือควมคู่ไปกับระบบอัตโนมัติ ด้วยเหตุผลที่ว่าระบบมือมีการแสดงหลักฐานการใช้บริการอย่างชัดเจน ทำให้เกิดความมั่นใจได้มากกว่าการเก็บบันทึกข้อมูลไว้ในระบบคอมพิวเตอร์อย่างเดียว

แต่ก่อนงานยืม-คืนทำกันอย่างไร

แต่ก่อน เมื่อมายืมหนังสือ ผู้ใช้จะต้องมีบัตรห้องสมุด ซึ่งนอกจากจะมีรูป ชื่อ นามสกุล คณะ ชั้นปี หรือหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าของบัตรแล้ว ยังมีช่องให้เขียนเลขทะเบียนหนังสือ ชื่อหนังสือ และวันกำหนดส่งให้กรอกเวลามายืมอีกด้วย ส่วนตัวเลขหนังสือนั้นก็ห้องสมุดมีหนังสือรุ่นเก่าๆ อยู่ จะเห็นว่า ด้านหลังมีใบกำหนดส่งและช่องบัตรติดรวมอยู่กับบัตรหนังสืออีก 2 ใบ ซึ่งจะมีชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ เลขหมู่หรือเลขเรียกหนังสือ เลขทะเบียน และช่องว่างสำหรับกรอกวัน เดือน ปีที่คืน ชื่อผู้ใช้ คณะ ชั้นปี หรือหน่วยงานของผู้ใช้ปรากฏอยู่

เมื่อต้องการยืมหนังสือเล่มใด ผู้ใช้จะหยิบหนังสือเล่มนั้นมาเขียนเลขทะเบียนหนังสือและ ชื่อหนังสือในบัตรห้องสมุดของตนเอง จากนั้นจะต้องเขียน ชื่อ-นามสกุล คณะ/หน่วยงานต้นสังกัดที่บัตรหนังสือ ทั้ง 2 ใบของหนังสือเล่มนั้นๆ นำมาส่งให้กับผู้ให้บริการ เมื่อผู้ให้บริการรับมาก็จะตรวจสอบรายละเอียดในบัตรต่างๆ ประจำวันกำหนดส่งที่บัตรห้องสมุดของผู้ใช้ ที่ใบกำหนดส่งด้านหลังตัวเลข รวมทั้งบัตรหนังสือ และเก็บบัตรหนังสือทั้ง 2 ใบไว้ ก่อนส่งตัวเลขให้แก่ผู้ยืม สำหรับบัตรหนังสือทั้ง 2 ใบ ที่เก็บออกจากตัวเลขนั้น จะถูกแยกไปเรียงในรางบัตรตามวันกำหนดส่งใบหนึ่ง ตามเลขหมู่ใบหนึ่ง เพื่อสะดวกแก่การค้น เมื่อจำเป็นต้องมีการตรวจสอบการยืม ยืมต่อ จอง หรือตามหาหนังสือ รวมทั้ง การทวงหนังสือที่ผู้ใช้ไม่นำมาส่งคืนตามกำหนดต่อไป

หากผู้ใช้ต้องการยืมหนังสือต่อ จะต้องเขียนรายละเอียดลงในบัตรห้องสมุดอีกครั้ง พร้อมทั้งนำตัวเลขมายังห้องสมุดเพื่อแจ้งความต้องการยืมต่อกับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะค้นบัตรหนังสือจากรางบัตรทั้ง 2 ราง เพื่อนำมาให้ผู้ใช้เขียนยืมต่อ ประจำวันกำหนดส่งใหม่ แล้วนำกลับไปเรียงในรางบัตร ประจำวันรับคืนและ ประจำวันกำหนดส่งใหม่ให้ที่ใบกำหนดส่งของหนังสือที่ยืมต่อและในบัตรห้องสมุดของผู้ยืมต่อ

หากผู้ใช้หาตัวเลขหนังสือที่ต้องการบนชั้นไม่พบ และมาสอบถามผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะค้นบัตรหนังสือในรางบัตรที่เรียงตามเลขหมู่ เมื่อพบว่าหนังสือเล่มนั้นมีผู้ใช้คนอื่นยืมไป จะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบ และหากผู้ใช้ต้องการจองหนังสือเล่มนั้นเพื่อยืมต่อหลังจากผู้ใช้คนก่อนนำมาคืน ผู้ให้บริการจะให้กรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการจอง แล้วนำแบบฟอร์มนั้นไปติดไว้กับบัตรหนังสือที่เรียงอยู่ในราง และนัดวันให้ผู้จองหนังสือมารับ ซึ่งมักเป็นวันกำหนดส่งหนังสือเล่มนั้นๆ

เมื่อผู้ใช้นำหนังสือมาคืน ผู้ให้บริการจะประจำวันรับคืนที่ใบกำหนดส่ง ส่วนตัวเลขจะถูกเก็บรอไว้สอดบัตรหนังสือทั้งสองใบกลับคืนเข้าสู่ตัวเลข แล้วนำขึ้นชั้นเพื่อให้บริการต่อไป สำหรับบัตรหนังสือใดที่มีแบบฟอร์มขอใช้บริการจองหนังสือติดอยู่ ก็ให้นำแบบฟอร์มจองหนังสือนั้นมาสอดไว้กับตัวเลขแล้วแยกมาเก็บไว้รอผู้จอง โดยจะเก็บไว้บนชั้นหนังสือจองระยะหนึ่งเพื่อเวลาให้ผู้จองมายืม หากเลยเวลาที่กำหนดไปหลายวันจึงจะยกเลิกการจองแล้วนำขึ้นชั้นให้บริการตามปกติ

ในการคืนหนังสือหากส่งคืนเกินกำหนดจะมีค่าปรับ ผู้ให้บริการจะเก็บค่าปรับตามจำนวนวันที่เกินกำหนดตามระเบียบการยืม

ส่วนการทวงหนังสือคืน บัตรหนังสือที่ค้างอยู่ในร่างบัตรจะเป็นตัวบอกให้ทราบว่า มีหนังสือเล่มใดที่ใครยังไม่ส่งคืนมาบ้าง จากนั้นห้องสมุดก็จะทำหนังสือทวงไปยังผู้ใช้

การให้บริการต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วนี้ ผู้ให้บริการไม่เพียงแต่จะปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน และรักษากฎระเบียบของการให้-ใช้บริการเท่านั้น แต่ยังได้สอดแทรกหัวใจของการให้บริการไว้ด้วยเสมอ ผู้ให้บริการสามารถจดจำรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ที่มาใช้บริการของตนได้พยายามช่วยเหลือให้ผู้ใช้ได้รับหนังสือที่ต้องการ มีการโทรศัพท์ติดต่อเพื่อแจ้ง เพื่อตามให้ผู้ใช้มารับหนังสือที่ต้องการ หรือทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้ เช่น กรณีที่เกิดความต้องการใช้หนังสือเร่งด่วน แต่หนังสือยังอยู่ในสิทธิ์ครอบครองของผู้ใช้อีกคนหนึ่งก็จะช่วยประสานงานติดต่อให้เพื่อขอใช้ชั่วคราว หรือได้พบหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการ จะเก็บไว้ให้และแจ้งให้ทราบ การมีความรู้สึกเห็นใจและพยายามช่วยเหลือผ่อนปรนในกรณีต่างๆ เช่น เมื่อผู้ใช้ต้องจ่ายค่าปรับสูง ด้วยเหตุที่มีความจำเป็น หรือเหตุขัดข้อง เช่น เจ็บป่วย หรืออื่นๆ หรือผู้ใช้ทำหนังสือหาย ซึ่งต้องซื้อหนังสือทดแทน จ่ายทั้งค่าปรับถ้าเกินกำหนดและจ่ายค่าดำเนินการตัวเล่ม ก็พยายามให้ผู้ใช้ลำบากน้อยที่สุดด้วยความเห็นใจแม้ไม่อาจละเลยระเบียบปฏิบัติที่มีอยู่ได้ก็ตาม

จากบริการที่ประกอบด้วยมือและน้ำใจจากหัวใจบริการเหล่านี้ ในทุกๆ ปี จึงได้รับความขอบคุณและความประทับใจที่ผู้ใช้ตอบแทนคืนมาเสมอ เช่น มาขอถ้ายรูปกับผู้ที่เคยให้บริการเมื่อจบการศึกษา ส่งคำอวยพรมาให้ในช่วงเทศกาลคริสต์มาส ปีใหม่ ฯลฯ ซึ่งนับเป็นความประทับใจของผู้ให้บริการเช่นกัน

ลักษณะเช่นนี้ดำเนินมาเรื่อยๆ จนบรรจบกับยุคของเทคโนโลยีห้องสมุด

เริ่มเคลื่อนไหวเข้าสู่โลกของเทคโนโลยีห้องสมุด

ประมาณปี พ.ศ. 2523 ขณะที่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชนิษฐา ตันทวีรัตน์ เป็นผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ ได้เริ่มมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการดำเนินงานของห้องสมุด ด้วยการบันทึกข้อมูล Authority File โดยไปดำเนินการบันทึกและประมวลผลที่ศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2529 ได้เริ่มมีการสร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรมหนังสือของห้องสมุด โดยใช้โปรแกรม CDS/ISIS ของ UNESCO และบันทึกรายการตามหลักเกณฑ์การลงรายการของ UNIV-MARC และเปลี่ยนเป็นหลักเกณฑ์การลงรายการของ CUMARC ในเวลาต่อมา ซึ่งทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถสืบค้นฐานข้อมูลของห้องสมุดจากคอมพิวเตอร์ได้เป็นครั้งแรก

หลังจากนั้น เมื่อห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานในรูปของเครือข่ายเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2530 โดยการริเริ่มของ รองศาสตราจารย์ นายสัตวแพทย์ ดร.ประจักษ์ พุ่มวิเศษ ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการในขณะนั้น ได้มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Innopac มาใช้ในปี พ.ศ. 2536 เพื่อช่วยให้การดำเนินการของฝ่ายต่างๆ ภายในห้องสมุด และระหว่างห้องสมุดสามารถเชื่อมประสานกันได้สะดวกต่อเนื่อง และสามารถรองรับภารกิจในการบริการสารสนเทศที่มีแต่จะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งจะช่วยแก้ปัญหาความไม่สะดวก ความล่าช้า ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและลดขั้นตอนในการบริการบางส่วนลง

บริการยืม-คืนนั้น เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และเป็นส่วนที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการที่ต้องเผชิญหน้ากับผู้ใช้บริการโดยตรง

บริการอีเมล-คีนอัตโนมัติที่เข้ามาใหม่ ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนต้องปรับตัว ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ เพราะเมื่อสถาบันฯ นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้ ความเปลี่ยนแปลงก็มาถึงทั้ง 2 ฝ่าย สำหรับผู้ให้บริการนั้นอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของผู้ดูแลเบื้องหลัง และส่วนของผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์

ในส่วนของผู้ดูแลเบื้องหลัง ต้องเรียนรู้การทำงานของระบบบริการอีเมล-คีนอัตโนมัติที่จะทำให้ระบบสามารถทำงานได้ตามความต้องการ ต้องรวบรวมประเภทผู้ใช้ทั้งหมด แล้วนำมาประมวลเพื่อกำหนดรหัสผู้ใช้ กำหนดเกณฑ์กลางในการให้บริการแบบข่างานห้องสมุดที่ใช้ฐานข้อมูลสมาชิกเดียวกัน ระเบียบบริการเดียวกัน เพื่อนำมากำหนดเป็นรหัสกฎการอีเมล แล้วนำไปบูรณาการกับประเภท และคอลเลกชันของทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทุกคอลเลกชันที่มีการให้ยืมในห้องสมุดทุกแห่งของข่ายงานซึ่งมีกว่า 30 แห่ง รวมทั้งมีการกำหนดกฎเกณฑ์พิเศษสำหรับผู้ใช้ /คอลเลกชันพิเศษเฉพาะสำหรับห้องสมุดบางแห่งด้วย

นอกจากนั้น ยังต้องมีการกำหนดข้อความและรูปแบบที่ต้องการให้ปรากฏใน notice ต่างๆ เช่น หนังสือทวงที่จะส่งไปยังผู้ใช้ที่มีหนังสือเกินกำหนดอยู่ในครอบครองในระดับต่างๆ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ หนังสือแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเกี่ยวกับการจอง การยกเลิกการจองที่ผู้ใช้ได้ติดต่อขอใช้บริการไว้กับทางห้องสมุด กำหนดวันปิดห้องสมุดซึ่งจะต้องมีการกำหนดใหม่ทุกปี เนื่องจากจะมีผลในการคิดวันกำหนดส่ง และการคิดค่าปรับของห้องสมุดทุกแห่งในเครือข่าย

ในส่วนของผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ต้องเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์อย่างจริงจัง จากที่บางคนอาจไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนเลย หรือบางคนอาจเคยใช้คีย์ข้อมูลมาเป็นการใช้คอมพิวเตอร์เพื่องานบริการโดยตรง ต้องเรียนรู้การบันทึกและแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานในฐานข้อมูลสมาชิก ได้ทราบว่า tag ใดต้องคีย์ข้อมูลอะไร tag ใดต้องใส่รหัสอะไรที่จะทำให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามที่กำหนด รู้จักบาร์โค้ดและความสำคัญของบาร์โค้ด รู้จักเครื่องอ่านบาร์โค้ดซึ่งในระยะแรกเป็นปากกาแสง (Light Pen) ที่บางครั้งคนไม่ชำนาญอาจไม่สามารถอ่านบาร์โค้ดเข้าไปเก็บไว้ในระบบผู้ใช้ได้ จนมาเปลี่ยนเป็นเครื่องอ่านบาร์โค้ดที่อ่านด้วยแสงเลเซอร์ที่สะดวกสบายต่อการใช้ในภายหลัง เปลี่ยนวิธีการให้บริการจากการอ่านข้อมูลบนบัตรสมาชิกห้องสมุดของผู้ใช้แล้วบันทึกการยืม-คืนลงในบัตรสมาชิคนั้น มาเป็นการอ่านบาร์โค้ดจากบัตรสมาชิกของผู้ใช้เพื่อเรียกข้อมูลของผู้ใช้จากฐานข้อมูลให้ปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ รับทราบว่าคุณนั้นมีสิทธิ์หรือไม่มีสิทธิ์ในการยืม รวมทั้งบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยืม มีหนังสือค้างส่ง มีค่าปรับ จากระเบียนข้อมูลผู้ใช้ที่ปรากฏในหน้าจอคอมพิวเตอร์ อ่านบาร์โค้ดจากด้านหลังของตัวเล่มหนังสือที่ผู้ใช้ต้องการยืมเข้าไปบันทึกในระบบ ให้ระบบคิดวันกำหนดส่งตามสิทธิ์ของผู้ใช้ แล้วประทับวันกำหนดส่งตามที่ระบบคิดบนใบกำหนดส่งให้ผู้ใช้ เมื่อผู้ใช้ยืมครบตามจำนวน ระบบก็จะมีข้อความแจ้งให้ทราบบนหน้าจอเช่นเดียวกัน และเมื่อผู้ใช้นำหนังสือมาคืนก็เพียงแค่อ่านบาร์โค้ดจากด้านหลังของหนังสือที่นำมาคืน ระบบก็จะบันทึกการรับคืนนั้น ทั้งนี้ โดยยกเลิกการใช้บัตรหนังสือดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น และหากผู้ใช้คืนช้ากว่ากำหนด ระบบก็จะแสดงจำนวนวันที่เกินกำหนดส่งพร้อมด้วยค่าปรับให้ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการเพื่อเก็บ-จ่ายค่าปรับตามที่ปรากฏและบันทึกเข้าระบบอีกเช่นกัน หรือหากผู้ใช้ทำหนังสือหาย ก็จะถูกบันทึกเข้าสู่ระบบหลังจากแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบและระบบแจ้งค่าปรับ ค่าดำเนินการตัวเล่ม รวมทั้งค่าธรรมเนียมให้ผู้ให้บริการและจ่ายเงินตามที่แจ้ง นอกจากนี้ยังต้องเรียนรู้การให้บริการยืมต่อ จอง สำรองหนังสือรวมทั้งการทวงหนังสือเกินกำหนดด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เรียกได้ว่าเรียนรู้วิธีการให้บริการจ่าย-รับด้วยระบบคอมพิวเตอร์อย่างครบวงจร

แน่นอนว่าในส่วนของผู้ใช้ก็ต้องพบกับความเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน คือ ผู้ใช้ทุกประเภทไม่ว่าจะ

เป็นนิสิต อาจารย์ บุคลากร เปลี่ยนจากการใช้บัตรห้องสมุดต้นสังกัดที่เรียนหรือปฏิบัติงานซึ่งจะใช้บริการได้เฉพาะภายในห้องสมุดสำหรับการเข้าใช้ห้องสมุดที่ต้นสังกัดเท่านั้น มาเป็นการใช้บัตร Chulalinet ซึ่งทำให้สามารถเข้าใช้และยืมหนังสือ/สิ่งพิมพ์ต่างๆ ของห้องสมุดทุกแห่งในเครือข่ายห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ ในการใช้บัตรดังกล่าว ผู้ใช้ไม่ต้องเขียนรายการหนังสือที่ต้องการยืมลงในบัตรสมาชิก ไม่ต้องเขียนชื่อ นามสกุล เลขประจำตัว คณะ ลงในบัตรหนังสือเมื่อต้องการยืม เพราะผู้ให้บริการสามารถเรียกข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้จากฐานข้อมูลสมาชิกด้วยการอ่านบาร์โค้ดที่อยู่ด้านหลังของบัตรได้แล้ว ทั้งในการคืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์ก็ไม่ต้องใช้บัตรสมาชิก เพราะผู้ให้บริการจะอ่านเฉพาะบาร์โค้ดจากตัวเล่มหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่รับคืนเพื่อบันทึกการรับคืนเข้าระบบ

ในช่วงแรกที่ฐานข้อมูลบรรณานุกรมยังไม่ครบถ้วนร้อยเปอร์เซ็นต์ มีเรื่องที่ทำให้ผู้ให้บริการได้ตื่นตันทันเบาๆ เสมอ ระหว่างให้บริการในเวลาที่ผู้ใช้มายืมหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่ยังไม่มีในฐานข้อมูล เพราะเกรงว่าจะทำให้เกิดความล่าช้า ในช่วงนั้นต้องมีผู้ปฏิบัติจากงานฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศคนหนึ่ง ขึ้นมาประจำอยู่ใกล้ๆ กับเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนเพื่อเพิ่มรายการหนังสือ/สิ่งพิมพ์นั้นเข้าไปในฐานข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้สามารถยืมเข้าระบบได้โดยใช้เวลาน้อยที่สุด จนในภายหลังเมื่อหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่ยังไม่เข้าระบบลดลงเกือบหมดจึงใช้วิธีโทรศัพท์แจ้งให้ฝ่ายวิเคราะห์ฯ ดำเนินการจากฝ่ายแทน นับเป็นบริการจากมือและหัวใจอีกอย่างหนึ่งร่วมกันของฝ่ายบริการจ่าย-รับกับฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศที่พยายามให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เมื่อมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้

สำหรับการให้บริการในช่วงต่อเชื่อมระหว่างระบบเดิมที่เป็นมาตั้งแต่เริ่มแรกของการให้บริการ มาจนถึงช่วงที่มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้นี้ บริการทั้งหมดยังคงเป็นการทำงานควบคู่กันไประหว่างระบบคอมพิวเตอร์กับระบบมือ ไม่ว่าจะผู้ใช้งานที่ต้องการใช้บริการ ยืม คืน ยืมต่อ จอง หรือสำรองหนังสือ ประกอบรายวิชา ก็ต้องเข้ามาติดต่อกับผู้ให้บริการที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนทั้งสิ้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการจึงยังคงความใกล้ชิดกันอยู่ไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก เพียงแต่มีคอมพิวเตอร์มาร่วมในความสัมพันธ์นั้นเพิ่มขึ้นอีกอย่างหนึ่ง

เมื่อปีงบประมาณ 2543 มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้ทุกหน่วยมีการดำเนินงานในเรื่องของ การประกันคุณภาพ ทำให้แต่ละศูนย์/ฝ่ายของสถาบันฯ ต้องกำหนดแผนงานคุณภาพของตนเอง และต้องมีการรายงานผลในทุกไตรมาส ดัชนีชี้วัดคุณภาพตัวหนึ่งของฝ่ายบริการจ่าย-รับจึงมาจากการดำเนินงานด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ได้แก่ ผู้ใช้จะสามารถยืมหนังสือ 1 เล่มเสร็จภายในเวลาไม่เกิน 1 นาที ซึ่งดัชนีตัวนี้ได้ถูกยกเลิกไปเมื่อพิสูจน์ได้แล้วว่าสามารถปฏิบัติตามที่กำหนดได้อย่างสม่ำเสมอและดีกว่าที่กำหนด คือใช้เวลาไม่ถึง 1 นาทีต่อเล่ม

หลังจากที่การทำงาน 2 ระบบได้ดำเนินควบคู่กันมาระยะหนึ่ง ที่ประชุมผู้บริหารของสถาบันฯ ก็เริ่มมีแนวคิดที่จะให้เปิดบริการบางอย่างที่ผู้ใช้สามารถบริการตนเองได้ โดยเริ่มจากบริการจองหนังสือ/สิ่งพิมพ์ อันเป็นจุดที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นพร้อมกันนั้นก็ทำให้ระยะห่างระหว่าง ผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นอีกนิดหนึ่งด้วยเช่นกัน บริการนี้เริ่มเปิดตัวขึ้นเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 โดยมีหน่วยงานที่ร่วมให้บริการนี้อยู่ 2 หน่วยงาน คือ หอสมุดกลาง และศูนย์สารสนเทศนานาชาติ ซึ่งหลังจากการประชาสัมพันธ์บริการไปแล้วก็มีปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การใช้บริการดังกล่าวนี้ ผู้ใช้สามารถดำเนินการจองหนังสือที่ต้องการได้โดยผ่านทาง OPAC หรือ WebOPAC ด้วยวิธีการง่ายๆ คือ เมื่อค้นได้รายการหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่ต้องการแล้ว หากอยู่ในหน้าจอ OPAC ก็ขอใช้บริการจองได้โดยการเลือก R> Request Item คีย์

ชื่อ นามสกุล และเลขประจำตัว ของผู้จอง แล้วกด Enter หรือหากอยู่ในหน้าจอของ WebOPAC คลิกที่ปุ่ม Request ตามด้วยการคลิก ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัว วันเดือนปีที่ต้องการหรือไม่ต้องการหนังสือเรื่อง ที่จองนั้น และจบด้วยการคลิก Submit หนังสือ/สิ่งพิมพ์เล่มหนึ่งอาจจะมีผู้จองมากกว่า 1 คนได้ ระบบจะจัดลำดับก่อนหลังให้ตามวันเวลาที่ทำการจอง

อย่างไรก็ตาม บริการจองด้วยตนเองก็ยังไม่ใช่ว่าบริการด้วยตนเองอย่างแท้จริง เพราะเป็นเพียงการแจ้งความประสงค์ที่จะจองหนังสือ/สิ่งพิมพ์ที่ต้องการให้ผู้ให้บริการทราบผ่านทาง OPAC หรือ WebOPAC โดยไม่ต้องมาแจ้งความต้องการที่เคาน์เตอร์บริการเท่านั้น ผู้ให้บริการต้องเข้ามาดูว่ามีผู้ใดแจ้งความประสงค์จะจองหนังสือบ้าง โดยเข้ามาดูเป็นช่วงเวลา จากนั้นจะทำการจองในระบบ เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้จะพบรายการจองเมื่อเปิดเข้ามาดูในระเบียบของตน และหากหนังสือเรื่อง/เล่มที่จองได้กลับคืนมาและอยู่บนชั้นจองของห้องสมุดพร้อมที่จะให้ผู้ใช้งานยืมแล้ว ผู้ใช้ก็จะพบข้อความว่า Ready to Pick up ท้ายรายการที่จองนั้น และผู้ใช้จะได้พบกับผู้ให้บริการเมื่อมายืมตัวเล่มที่เคาน์เตอร์

สำหรับผู้ใช้รายใดที่มีความต้องการใช้หนังสือ/สิ่งพิมพ์เป็นพิเศษหรือจำเป็นต้องใช้หนังสือ/สิ่งพิมพ์อย่างเร่งด่วน และแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ บางครั้งนอกเหนือจากการจองหนังสือ/สิ่งพิมพ์และรอให้ผู้ใช้งานยืมตามปกติแล้ว ผู้ให้บริการจะโทรศัพท์ไปแจ้งให้ผู้ยืมหนังสือ/สิ่งพิมพ์นั้นกลับมาที่ห้องสมุดด้วย หรือบางครั้งอาจเป็นตัวกลางประสานงานระหว่างผู้ใช้ที่ยืมหนังสืออยู่ก่อนกับผู้ใช้ที่ต้องการหนังสือด่วนเพื่อแจ้งว่ามีผู้ใช้อื่นมีความจำเป็นต้องใช้ ซึ่งอาจช่วยให้ผู้ใช้ได้รับหนังสือก่อนวันที่จองได้ เป็นความเห็นใจ และเข้าใจในความจำเป็นของผู้ใช้บริการจากน้ำใจของผู้ให้บริการรวมทั้งระหว่างผู้ใช้บริการด้วยกันอีกส่วนหนึ่ง ที่เกิดขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้วยระบบเดิมหรือเมื่อมีระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาช่วยในการให้บริการก็ตาม

บริการฉับไวด้วยตนเอง

จากการบริการแบบกึ่งด้วยตนเองกึ่งด้วยผู้ให้บริการอย่างการจองผ่าน OPAC หรือ WebOPAC ดังกล่าวมาแล้ว ผู้บริหารสถาบันฯ ได้มีนโยบายให้ห้องสมุดกลางเปิดบริการในลักษณะที่ผู้ใช้สามารถให้บริการตนเองได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งได้แก่ บริการยืม ยืมต่อ และคืนด้วยตนเอง ด้วยบริการทั้งสามนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ คือ

- ผู้ใช้สามารถเลือกที่จะยืม-คืนด้วยตนเองได้โดยไม่ต้องคอยผู้ให้บริการ กรณีมีผู้ใช้ที่เคาน์เตอร์บริการจำนวนมาก หรือต้องการยืม-คืนด้วยตนเอง
- ผู้ใช้ได้รับโอกาสที่จะยืม-คืนมากขึ้น เนื่องจากสามารถขยายเวลาการให้บริการยืม-คืนออกไปได้แม้ในช่วงที่ห้องสมุดเปิดบริการนอกเวลา แต่เป็นช่วงไม่มีผู้ให้บริการอยู่ที่เคาน์เตอร์แล้ว
- ผู้ใช้น่าจะมีโอกาสได้รับสารสนเทศจากหนังสือที่ต้องการมากขึ้นเนื่องจากการใช้บริการยืม-คืนสะดวก ทำให้การหมุนเวียนหนังสือในกลุ่มผู้ใช้มีมากขึ้น
- ผู้ใช้น่าจะเสียค่าปรับกรณีส่งคืนหนังสือเกินกำหนดน้อยลงเพราะได้รับความสะดวกในการคืนมากขึ้น ทั้งยังสามารถยืมต่อด้วยตนเองได้โดยอยู่ภายในระเบียบของการยืมต่อ

การที่ผู้บริหารสถาบันฯ มีนโยบายให้เปิดบริการในลักษณะที่ผู้ใช้สามารถบริการด้วยตนเองได้นี้ นับว่าเป็นบริการจากใจในอีกรูปแบบหนึ่งที่อยากให้ผู้ใช้ได้รับ “บริการฉับไวด้วยตนเอง” แม้จะทำให้ระยะระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการห่างกันมากขึ้นไปอีกก็ตาม

กว่าจะเป็น...บริการฉบับไวด้วยตนเอง

การจะเปิดให้มีบริการด้วยตนเองได้นั้นจะต้องมีชุดอุปกรณ์และวัสดุที่เกี่ยวข้องเข้ามาผนวกเข้ากับระบบยืม-คืนอัตโนมัติ Innopac ที่ห้องสมุดใช้อยู่ เนื่องจากทั้งชุดอุปกรณ์ใหม่และวัสดุที่เกี่ยวข้องดังกล่าวนั้นมีราคาแพง ทำให้ต้องแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ระยะ โดยเริ่มจากบริการยืมด้วยตนเองในระยะที่ 1 และบริการคืนด้วยตนเองในระยะที่ 2

ระยะที่ 1 บริการยืมด้วยตนเอง แรกเริ่มเมื่อผู้บริหารสถาบันฯ มีดำริว่าจะเปิดบริการยืมด้วยตนเอง ก็มีเรื่องสำคัญที่ต้องตัดสินใจ คือ ชุดอุปกรณ์ยืมด้วยตนเองที่จะนำมาใช้นั้นจะเป็นชุดอุปกรณ์ที่ใช้กับ RFID (Radio Frequency Identification) หรือ บาร์โค้ด เนื่องจาก RFID มีราคาแพง ถ้านำมาติดหนังสือทุกเล่มที่ห้องสมุดมีอยู่ จะต้องลงทุนสำหรับการซื้อ RFID เป็นจำนวนมาก ในขณะที่หนังสือในห้องสมุดกลางทั้งหมดได้ติดบาร์โค้ดเพื่อใช้กับการยืม-คืนด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Innopac รวมทั้งใช้แถบแม่เหล็กเป็นระบบรักษาความปลอดภัยอยู่แล้ว

ในที่สุด ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลเสถียร สันติเวชชกุล (ปัจจุบันดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์) ซึ่งเป็นผู้อำนวยการในขณะนั้นได้ตัดสินใจให้นำ RFID เข้ามาใช้ ด้วยเห็นว่า แม้ RFID จะมีราคาแพง แต่ก็เห็นเป็นกระแสที่ต่อไปในอนาคตจะมีการใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งในวงการเทคโนโลยีห้องสมุดเองก็ได้มีการพัฒนาระบบยืม-คืนให้รองรับการใช้ RFID มากกว่าการใช้บาร์โค้ด และแม้ว่าหนังสือในห้องสมุดจะติดบาร์โค้ดอยู่แล้วก็ไม่มีปัญหา เพราะชุดอุปกรณ์ที่จะนำเข้ามาใช้นั้นเป็นแบบ Hybrid หรือลูกผสมที่สามารถใช้ได้ทั้งกับ RFID และบาร์โค้ด หากเห็นว่าควรใช้ RFID กับหนังสือบางส่วน และใช้บาร์โค้ดกับหนังสือบางส่วน อย่างไรก็ตาม หนังสือที่ติด RFID ก็ยังคงติดบาร์โค้ดต่อไปเพื่อความสะดวกในการอ่านข้อมูลเฉพาะของหนังสือแต่ละเล่มเข้าไปเก็บใน RFID ด้วยเครื่องอ่านบาร์โค้ด และยังคงติดแถบแม่เหล็กเพื่อความปลอดภัยด้วย

เมื่อผลจากการประชุมของฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ข้อสรุปว่าจะใช้ RFID กับหนังสือบางส่วน และใช้เฉพาะบาร์โค้ดกับหนังสือบางส่วนเพื่อประหยัดงบประมาณก็ต้องมีการตกลงในรายละเอียดว่าหนังสือลักษณะใดจะติด RFID ลักษณะใดติดเฉพาะบาร์โค้ด เบื้องต้นนั้นเป็นการดำเนินการกับหนังสือที่ให้บริการบนชั้นก่อนแล้วจึงเป็นการดำเนินงานกับหนังสือใหม่ ซึ่งก็ได้ข้อสรุปมาอีกชั้นหนึ่งว่า หนังสือที่จะติด RFID นั้นต้องมีลักษณะดังนี้

- เป็นหนังสือที่อยู่ในวงจรรองการยืม-คืน ดังนั้นจึงไม่ติดหนังสือที่ให้บริการอ่านเฉพาะภายในห้องสมุด
- เป็นหนังสือที่มีการใช้สูง ส่วนหนึ่งเลือกจากหนังสือที่รับคืนจากผู้ใช้โดยดูจากจำนวนการใช้ในข้อกำหนดส่ง
- เป็นหนังสือที่รูปเล่มแข็งแรง ไม่เล็ก หรือบาง ซึ่งจะทำให้ขาดชำรุด หรือแม้แต่สูญหายไปบนชั้นหนังสือได้ง่าย
- เป็นหนังสือที่ไม่เก่าเกินไป ทั้งนี้จะกำหนดจากปีพิมพ์ด้วย
- หากเป็นหนังสือที่เก่า หรือชำรุด แต่มีการยืมสูง จะส่งซ่อมก่อนแล้วจึงนำมาติด RFID

เมื่อได้ข้อสรุปแล้ว จึงเริ่มลงมือติด RFID ซึ่งในส่วนหนังสือที่ออกให้บริการแล้วจะเป็นความร่วมมือระหว่างฝ่ายบริการจ่าย-รับและฝ่ายบริการผู้อ่าน โดยฝ่ายบริการจ่าย-รับจะจัดการกับส่วนของหนังสือที่รับคืนจากผู้ใช้ โดยได้รับความร่วมมือจากฝ่ายบริการผู้อ่านส่งบุคลากรมาช่วยติดเป็นช่วงเวลา ส่วนฝ่ายบริการผู้อ่านจะจัดการกับหนังสือที่อยู่บนชั้นในห้องอ่านต่างๆ โดยไม่ปิดบริการ

สำหรับการติด RFID นั้น จะติดไว้ที่ปกหลังด้านใน โดยมีข้อกำหนดในการติดว่า ให้ติดเหลื่อมตำแหน่งกัน อาจติดส่วนบนบ้าง กลางหรือล่างบ้าง แต่ทั้งหมดนี้ต้องห่างจากสันหนังสือประมาณ $\frac{1}{4}$ นิ้ว หากติดห่างจากสันมากกว่านี้จะมีปัญหาในการตัดสัญญาณความปลอดภัยเมื่อไปยืมจากเครื่องยืมด้วยตนเอง

ในส่วนของฮาร์ดแวร์หรือชุดอุปกรณ์หลักของบริการยืมด้วยตนเองนั้น ประกอบด้วย

- จอสัมผัส (Touchscreen) ซึ่งสามารถแสดงผลได้ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- เครื่องคอมพิวเตอร์ (PC) 1 ชุด
- เครื่องพิมพ์แบบใช้ความร้อน (Thermal Printer) ที่สามารถพิมพ์รายละเอียดของการยืมได้ ตามที่ห้องสมุดกำหนด
- Pad Station พร้อมโปรแกรมในการอ่านข้อมูลหนังสือเข้าไปเก็บไว้ใน RFID ตั้งลบและตรวจสอบสัญญาณความปลอดภัย รวมทั้งอ่านข้อมูลใน RFID

ทั้งนี้จะต้องมีโปรโตคอลที่เรียกว่า SIP2 เป็นตัวต่อเชื่อมระหว่างซอฟต์แวร์ของเครื่องยืมด้วยตนเองเข้ากับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Innopac เพื่อให้สามารถส่งผ่านข้อมูลถึงกันและกันได้ 1 เครื่อง ต่อ 1 SIP2

นอกจากนั้น อุปกรณ์ที่สำคัญยิ่งอีกอย่างหนึ่ง ได้แก่ ประตูลับสัญญาณ RFID ซึ่งจะต้องมีการตั้งความแรงของการจับสัญญาณให้พอเหมาะ และเนื่องจากหอสมุดกลางยังคงมีหนังสือส่วนหนึ่งที่ใช้แถบแม่เหล็กในการรักษาความปลอดภัย จึงวางประตูลับสัญญาณทั้ง 2 ชนิดไว้ต่อกันบริเวณทางออกของห้องสมุด

เปิดบริการ

หอสมุดกลางเริ่มเปิดบริการยืมด้วยตนเองด้วยเครื่องยืม 1 เครื่อง ในปีงบประมาณ 2548 และเพิ่มขึ้นอีก 1 เครื่องในปีงบประมาณต่อมา โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทั้งจากเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนเอง ไม่ว่าจะเป็นใบปลิวเชิญชวนและอธิบายขั้นตอนการใช้หรือการแนะนำให้ใช้โดยผู้ปฏิบัติงาน หรือด้วยการจัดกิจกรรมแนะนำการใช้ห้องสมุดของฝ่ายบริการผู้อ่านให้แก่นิสิตใหม่และผู้สนใจในช่วงต้นปีการศึกษา

ในระยะแรกมีผู้ให้ความสนใจใช้บ้าง บางคนใช้ด้วยความรู้สึกกลัวๆ กลัวๆ บางคนอยากลอง บางคนพอใจ สนุก ไปชวนเพื่อนมาใช้ และบางคนใช้แล้วไม่กล้าใช้อีกเพราะด้วยความที่ไม่คุ้นเคย ทำให้การยืมไม่ประสบความสำเร็จเต็มร้อย เมื่อเดินผ่านประตูลับสัญญาณ มีเสียงสัญญาณความปลอดภัยดังขึ้นทำให้ตกใจและอายุที่ใครๆ หันมามอง หรือรู้สึกว่าใช้ไม่สะดวก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องคอยๆ อธิบาย พยายามหาและรวบรวมสาเหตุที่ทำให้เหตุการณ์เช่นนั้นเกิดขึ้นเพื่อป้องกันและแก้ไข

จากการสังเกตของผู้ปฏิบัติงานพบว่า สาเหตุหลักๆ ที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว มีทั้งในส่วนของผู้ใช้ ส่วนของผู้ปฏิบัติงาน และส่วนของเครื่อง ซึ่งอาจอธิบายได้ดังนี้

ในส่วนของผู้ใช้ มาจากความไม่คุ้นเคยกับวิธีการใช้เครื่อง ไม่ว่าจะเป็นความคล่องตัวในการวางบัตรประจำตัวให้เครื่องอ่านบาร์โค้ดด้านหลังบัตร การหาตำแหน่งที่ติดบาร์โค้ดของหนังสือเพื่อจะให้เครื่องอ่านกรณีที่หนังสือเล่มนั้นไม่มี RFID วิธีการวางตัวเล่มลงบนเครื่องเพื่อให้เครื่องตัดสัญญาณความปลอดภัย

ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องในแง่ของ RFID ไม่ว่าจะเป็นการติด RFID ซึ่งอาจจะติดเกินกว่าระยะที่กำหนดดังได้กล่าวแล้วว่า ไม่ควรเกินกว่า $\frac{1}{4}$ นิ้วจากสัน เนื่องจากหากติดห่างจากสันเกินกว่านั้น โอกาสที่เครื่องจะไม่สามารถตัดสัญญาณจะเป็นไปได้สูง การอ่านค่าข้อมูลหนังสือเข้าไปเก็บไว้ใน RFID และการ

ตั้งสัญญาณความปลอดภัยใน RFID รวมไปถึงตำแหน่งของการติดบาร์โค้ดที่ตัวเล่มหนังสือซึ่งมีหลายตำแหน่งด้วยกัน ซึ่งอาจมีผลต่อระยะเวลาที่ผู้ใช้ใช้ในการหาตำแหน่งของบาร์โค้ดและอาจทำให้เกิด “Time out” ซึ่งหมายถึงผู้ใช้ต้องเริ่มต้นการยืมใหม่อีกครั้ง

ในส่วนของเครื่อง เรื่องที่อันตรายที่สุดก็คือ เรื่องของไวรัส ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากการทำงานบนเครือข่าย (Network) และจะมีผลให้การทำงานของเครื่องผิดปกติ นอกจากนั้นยังอาจเกิดจากข้อขัดข้องของซอฟต์แวร์หรืออุปกรณ์ส่วนใดส่วนหนึ่งที่ต้องมีการแก้ไขเป็นครั้งคราว

การป้องกันข้อผิดพลาดหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างหนึ่ง คือ การตั้งเครื่องยืมไว้ใกล้เคาน์เตอร์ยืม-คืน เมื่อเกิดปัญหาใดขึ้นจะจะสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และร่วมกันพิจารณาที่มาของปัญหาได้

แต่อย่างไรก็ตาม เครื่องยืมด้วยตนเองก็ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบาย มีเวลาที่จะยืมหนังสือมากขึ้นกว่าเดิม ลดการรอคิวในบางเวลาลง ดังนั้น เมื่อเทียบสัดส่วนระหว่างประโยชน์กับปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วก็นับได้ว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มาก และเมื่อเวลาผ่านไปจนถึงวันนี้ ปริมาณของการใช้ก็เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

สำหรับความเห็นของผู้ใช้เท่าที่เคยมีผ่านทางกล่องรับความคิดเห็นก็เห็นว่าเป็นบริการที่ดี ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ และมีผู้ใช้บางคนเห็นว่าไม่จำเป็นต้องมีเครื่องพิมพ์ใบรายการยืมก็ได้ ซึ่งในความเป็นจริงก็เป็นเช่นนั้น เพราะผู้ใช้สามารถดูรายละเอียดการยืมของตนจาก OPAC หรือ WebOPAC ได้ ในขณะที่เดียวกันก็มีผู้ใช้บางคนรู้สึกว่ายังอยากยืมด้วยระบบเดิม คือ มาติดต่อใช้บริการที่เคาน์เตอร์อยู่ เพราะต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการด้วย ซึ่งทางหอสมุดกลางก็ยังคงมีบริการอยู่ทั้งสองแบบให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ

หลังจากเปิดบริการยืมด้วยตนเองมาได้ระยะหนึ่งนานพอสมควร หอสมุดกลาง รวมทั้งศูนย์สารสนเทศนานาชาติ (IIC) และศูนย์เอกสารประเทศไทย (TIC) ก็ได้เพิ่มบริการด้วยตนเองขึ้นอีกบริการหนึ่งเมื่อต้นปี พ.ศ. 2551 นี้ คือ บริการยืมต่อด้วยตนเอง บริการนี้จะอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ได้มากเนื่องจากผู้ใช้สามารถที่จะยืมต่อหนังสือผ่านทาง OPAC หรือ WebOPAC ได้ด้วยตนเองจากที่บ้านหรือจากที่อื่นๆ ได้โดยไม่ต้องนำหนังสือมายืมต่อที่ห้องสมุด เพียงแต่จะตั้งอยู่ในระเบียบของการยืมต่อที่ว่า ผู้ใช้จะยืมต่อได้ 1 ครั้งในระยะเวลาเท่าเดิม โดยหนังสือที่จะยืมต่อต้องไม่เกินหนดสัปดาห์และไม่มีผู้ใช้คนอื่นจองใ้ช้อยู่ก่อน คาดว่าจะเป็นบริการที่มีผู้นิยมใช้จำนวนมาก

ระยะที่ 2 เริ่มดำเนินงานบริการคืนหนังสือด้วยตนเองในปีงบประมาณ 2551 โดยความเห็นชอบของผู้อำนวยการ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์ และคณะผู้บริหารของสถาบันฯ ชุดปัจจุบัน บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง เป็นบริการด้วยตนเองอีกส่วนหนึ่งที่จะทำให้บริการยืม-คืนด้วยตนเองครบวงจร และจะเป็นบริการที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการคืนหนังสือเพิ่มขึ้นมาก เพราะบริการนี้สามารถจะเปิดบริการนอกเวลาได้ และด้วยตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องคืนด้วยตนเองซึ่งอยู่ชั้นล่าง ด้านนอกของอาคาร ด้านโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยฝ่ายประถม ติดกับลานจอดรถ จะทำให้ผู้ใช้ที่มีความประสงค์เพียงจะมาคืนหนังสืออย่างเดียว ไม่ต้องเข้ามาภายในห้องสมุด

สำหรับเครื่องคืนด้วยตนเองนี้ ประกอบด้วย

- ตัวเครื่องรับคืนและช่องรับคืน ซอฟต์แวร์ของเครื่องคืนก็จะต้องต่อเชื่อมเข้ากับระบบห้องสมุดอัตโนมัติด้วย SIP2 เช่นเดียวกับเครื่องยืมด้วยตนเอง สำหรับการทำงานของเครื่องคืนด้วยตนเองนั้น เมื่อตัวเล่มหนังสือผ่านช่องรับคืนเข้ามา เครื่องจะทำการรับคืนโดยส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Innopac

พร้อมกับตั้งสัญญาณความปลอดภัยใน RFID ซึ่งติดอยู่ที่ตัวเล่มให้

- เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมจอสัมผัส 1 ชุด
- เครื่องพิมพ์แบบใช้ความร้อน 1 เครื่อง

ข้อจำกัดของเครื่องคืนด้วยตนเองนี้ คือ รับคืนได้เฉพาะหนังสือที่ติด RFID เท่านั้น แล้วหนังสือที่ไม่ติด RFID ทำอย่างไร ?

หนังสือที่ไม่ติด RFID ก็สามารถคืนผ่านช่องรับคืนได้ แต่ไม่มีการรับคืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ดังนั้น เมื่อหนังสือดังกล่าวผ่านเข้ามา ก็เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องนำมาทำการรับคืนเข้าระบบตามปกติ แต่อย่างไรก็ดีหนังสือทุกเล่มจะถูกนำมาตรวจสอบการรับคืนอีกครั้งหนึ่งเพื่อความมั่นใจ และนำมาตั้งสัญญาณแม่เหล็กให้กับแถบแม่เหล็กที่มีอยู่ในหนังสือทุกเล่ม ก่อนที่นำส่งขึ้นชั้นบริการ

การที่มีบริการด้วยตนเองซึ่งทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการคืนหนังสือมากขึ้นนี้ ทำให้เกิดความคาดหวังว่า ปริมาณการคืนหนังสือจะเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ลดการที่ผู้ใช้จะต้องเสียค่าปรับ และมีการหมุนเวียนหนังสือจากผู้ใช้นึงไปยังอีกคนหนึ่งได้เร็วขึ้น มากขึ้น

แม้ว่าบริการด้วยตนเองดังกล่าวมาแล้วทั้งหมดนี้จะทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการลดน้อยลง แต่ความสะดวกสบายที่ผู้ใช้ได้รับเพิ่มขึ้นก็น่าจะมีส่วนช่วยสนับสนุนการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าของผู้ใช้มากขึ้น และหากผู้ใช้ต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการก็ยังคงยินดีที่จะให้บริการในเบื้องต้น ในขณะที่เดียวกันก็ยังคงจัดการ เตรียมการ เพื่อให้เกิดความพร้อมที่จะให้บริการด้วยมือและหัวใจอยู่เบื้องหลังต่อไป

บรรณานุกรม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยบริการ. **ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ: แนวคิดและประสบการณ์ (Library Automation: Concept & Experiences)**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Pro-active Circulation: Cooperation Among Faculty/Institute Libraries in Chulalongkorn University

Nongnuch Kanjanarujee

Abstract

Considering Chulalongkorn University's positioning to be the research university and an existent cooperation network among the faculty/institute libraries in the university (Chulalinet), there would derive with a considerable advantage to launch a project of "Document Delivery Service" as a pro-active circulation service to the faculty members. This article gives the details of this project in terms of its objectives, and benefits obtained by the library users and libraries themselves. Scope of the service is discussed, covering the increasing numbers of Chulalinet members that participate in this project from 12 faculty libraries in 2005 to 16 libraries in 2008. Methods to make use of this service and steps of the delivery process, regarding the functions of borrowing libraries, lending libraries, and delivering unit operated by the Circulation Department of the Central Library, are described in-depth. Suggestions on how to develop and improve this service are also included.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ยิ้ม-คีน เจริญ : ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดคณะ/ สถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นงนุช กาญจนรุจี¹

ห้องสมุดทำหน้าที่เป็นแหล่งอ้างอิงโดยการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย มีบริการที่หลากหลายให้ผู้เลือกใช้ตามความต้องการ และในบรรดาบริการเหล่านั้น อาจกล่าวได้ว่าบริการยิ้ม-คีน เป็นบริการพื้นฐานหลักอย่างหนึ่งของห้องสมุดที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถนำทรัพยากรห้องสมุดไปใช้โดยไม่จำกัดอยู่แต่ภายในห้องสมุด ซึ่งผู้ใช้จะต้องมายิ้มด้วยตนเอง หากไม่สะดวกมากก็ไม่สามารถยิ้มหนังสือที่ต้องการได้

การที่ห้องสมุดมีแนวคิดที่จะตอบสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยซึ่งมุ่งเน้นการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ประกอบกับในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดคณะ/สถาบันต่างๆ ซึ่งทำหน้าที่ประสานงานการให้บริการแก่ประชาคมจุฬาฯ โดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเดียวกัน ใช้ฐานข้อมูลห้องสมุดและฐานข้อมูลสมาชิกห้องสมุดฐานเดียวกัน มีอีเมลติดต่อถึงกัน น่าจะเป็นต้นทุนที่ดีพอที่จะทำให้สามารถสร้างบริการเชิงรุกด้วยการจัดให้มีบริการยิ้ม-คีน และรับ-ส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดคณะ/สถาบัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้ บริการนี้จะช่วยลดเวลาการเดินทางไปยังห้องสมุด โดยเฉพาะกรณีที่ทรัพยากรที่ต้องการอยู่ต่างห้องสมุดและสถานที่ตั้งของห้องสมุดแต่ละแห่งห่างไกลกัน ยิ่งถ้าทรัพยากรที่ต้องการไม่พร้อมให้บริการก็ยิ่งทำให้เสียเวลาที่จะต้องไปหลายครั้ง

กลุ่มเป้าหมายแรกของการให้บริการเชิงรุกนี้ได้แก่ กลุ่มผู้สอนหรืออาจารย์ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อการผลิตบัณฑิต มีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรของห้องสมุดตามภาระหน้าที่ทั้งเพื่อเตรียมการสอน การผลิตผลงานวิชาการและการทำวิจัย หากสามารถลดขั้นตอนและเวลาที่ต้องเดินทางมายืมทรัพยากรที่ห้องสมุดจะช่วยเสริมประสิทธิภาพให้ภาระหน้าที่ดังกล่าวมาแล้วดียิ่งขึ้น

ด้วยเหตุผลดังนี้บริการยิ้ม-คีน และรับ-ส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดคณะ/สถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงได้เริ่มให้บริการด้วยความร่วมมือของห้องสมุดคณะ/สถาบันต่างๆ โดยให้บริการแก่อาจารย์ของคณะ/สถาบัน

¹บรรณารักษ์ ฝ่ายบริการจ่าย-รับ หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ห้องสมุดเข้าร่วมบริการ ซึ่งมีแนวโน้มว่าจำนวนห้องสมุดสมาชิกจะเพิ่มมากขึ้น และสามารถขยายบริการไปยังกลุ่มผู้ใช้ให้หลากหลายขึ้นได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการให้บริการ

1. เพื่อนำส่งทรัพยากรห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องมาห้องสมุด
2. ขยายบริการของห้องสมุดให้เข้าถึงตัวผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
3. สนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า วิจัย การเรียนการสอน และการใช้ทรัพยากรห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ประโยชน์

ประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการยืม-คืน และรับส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดคณะ/สถาบัน ในด้านของผู้ใช้บริการและห้องสมุด มีดังนี้

ด้านผู้ใช้บริการ

- ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังห้องสมุด
- ผู้รับบริการใช้เวลาที่ไม่ต้องมายืมหนังสือที่ห้องสมุดทำไปกิจกรรมอื่นๆ ได้
- สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ
- ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับห้องสมุดคณะ/สถาบันฯ ใกล้ชิดกันมากขึ้น

ด้านห้องสมุด

- กระตุ้นให้มีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพิ่มขึ้น
- เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน
- ขยายบริการเชิงรุกไปยังกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุด เช่น อาจารย์ บุคลากร และนิสิต
- ขยายรูปแบบบริการนอกเหนือไปจากการให้บริการตัวเล่ม เช่น สำเนาสิ่งพิมพ์ หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างห้องสมุดกับผู้รับบริการ
- สร้างพันธมิตรระหว่างห้องสมุด
- สร้างเครือข่ายห้องสมุดที่เข้มแข็ง และพัฒนาขยายบริการอื่นๆ ได้เพิ่มขึ้น
- นำสถิติการใช้หนังสือไปวิเคราะห์เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ทรัพยากรของผู้ใช้แต่ละประเภท

และเพื่อวิเคราะห์เนื้อหาสาขาวิชาหรือแนวโน้มความสนใจในสาขาวิชา เพื่อนำไปใช้พัฒนาทรัพยากรของห้องสมุด

ขอบเขตของบริการ

ห้องสมุดที่เข้าร่วมบริการยืม-คืน และรับ-ส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดคณะ/สถาบันได้ร่วมกันกำหนดขอบเขตการบริการ เพื่อเป็นแนวทางและข้อตกลงในการปฏิบัติตลอดจนรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการบริการอันได้แก่ ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดคณะ/สถาบันที่ให้บริการ ระเบียบการให้บริการ แบบฟอร์มการให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการ เส้นทางเดินรถรับ-ส่ง และการประชาสัมพันธ์

ผู้ใช้บริการ และห้องสมุดที่ร่วมให้บริการ

อาจารย์ เป็นผู้ใช้กลุ่มแรกที่ได้รับการกำหนดเป็นผู้ใช้บริการยิ้ม-คีน และรับ-ส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดคณะ/สถาบัน เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญต่อมหาวิทยาลัยในด้านการเรียนการสอน ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรของห้องสมุดสนับสนุนการทำงานดังกล่าวมาแล้ว และเมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนจำนวนสมาชิกของห้องสมุดที่เป็นอาจารย์กับกลุ่มสมาชิกประเภทอื่นก็เป็นกลุ่มที่มีจำนวนพอเหมาะเพราะไม่ใช่สมาชิกกลุ่มใหญ่ที่สุดเหมือนกับกลุ่มนิสิตซึ่งสอดคล้องกับความพร้อมของห้องสมุดก่อนที่จะขยายไปสู่ผู้ใช้บริการกลุ่มอื่นๆ ต่อไป

ในปี พ.ศ. 2548 สมาชิกห้องสมุดคณะ/สถาบัน ที่ร่วมกันเริ่มให้บริการมีจำนวน 12 แห่ง ประกอบด้วย สถาบันวิทยบริการ (หอสมุดกลาง ศูนย์เอกสารประเทศไทย ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ) ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ ห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ ห้องสมุดและศูนย์เอกสารการสัตว ณะสัตวแพทยศาสตร์ ห้องสมุดสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ศูนย์สารสนเทศมนุษยศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ และในปี พ.ศ. 2549 มีเพิ่ม 2 แห่ง คือ ห้องสมุดสถาบันภาษา ห้องสมุดสถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม ต่อจากนั้นในปี พ.ศ. 2550 ได้มีสมาชิกห้องสมุดเข้าร่วมเพิ่มขึ้นอีก 3 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันเอเชียศึกษา ห้องสมุดสถาบันการขนส่ง และห้องสมุดคณะนิติศาสตร์

ปัจจุบันสมาชิกห้องสมุดที่ร่วมให้บริการยิ้ม-คีน และรับ-ส่ง หนังสือระหว่างห้องสมุดคณะ/สถาบัน มีจำนวน 17 แห่ง ให้บริการเฉพาะอาจารย์ที่สังกัดคณะ/สถาบันที่ห้องสมุดเข้าร่วมบริการ โดยห้องสมุดแต่ละแห่งจะเป็นทั้งห้องสมุดผู้ใช้บริการ และห้องสมุดผู้ขอใช้บริการ สำหรับหอสมุดกลางนั้นต้องดำเนินการในเรื่องของการประสานงานรับ-ส่งหนังสือด้วย ส่วนผู้รับผิดชอบการให้บริการประกอบด้วย บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดของห้องสมุดคณะ/สถาบันต่างๆ และนักการของสถาบันวิทยบริการ ซึ่งบุคลากรดังกล่าวมีบทบาทหน้าที่ดังนี้

บรรณารักษ์ รับผิดชอบในการวางแผนบริหารจัดการ ประสานงานติดต่อการให้บริการและขอใช้บริการ ดูแลงานที่เกี่ยวข้องกับการยิ้ม-คีน และจัดการการเงินกรณีมีค่าปรับ นอกจากนี้บรรณารักษ์ผู้ประสานงานของหอสมุดกลางจะต้องปฏิบัติหน้าที่ประสานงานระหว่างห้องสมุดที่ให้และขอใช้บริการ ควบคุม ดูแลจัดการรับ-ส่งหนังสือ และเอกสารที่เกี่ยวข้องในการนำส่ง ตลอดจนรวบรวมปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกันกับบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ/สถาบัน ที่ร่วมบริการ

ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด รับผิดชอบในการแจ้งผลการขอใช้บริการและปฏิบัติงานยิ้ม-คีน ยืมต่อ จองติดต่อรับ-จัดส่งหนังสือให้กับผู้ใช้บริการ ตลอดจนประสานงานเอกสารทางการเงิน หากหนังสือเกินกำหนดส่ง

นักการของสถาบันวิทยบริการ รับผิดชอบในการรับ-นำส่งหนังสือรวมทั้งค่าปรับและใบเสร็จรับเงิน ตามที่ได้มีห้องสมุดแจ้งให้ดำเนินการ

ระเบียบในการใช้บริการ

ห้องสมุดคณะ/สถาบัน ที่ร่วมมือกันให้บริการได้กำหนดระเบียบการใช้ ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบการยิ้ม-คีน ของห้องสมุดที่ผู้รับบริการต้องปฏิบัติโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ยืมได้ครั้งละไม่เกิน 3 เล่ม
2. ส่งหนังสือคืนตามวันกำหนดส่งโดยส่งคืนที่ห้องสมุดต้นสังกัด

3. กรณีที่ต้องการยืมหนังสือต่อ แจ่งที่บรรณารักษ์ห้องสมุดต้นสังกัด หนังสือที่จะยืมต่อได้ต้องเป็นหนังสือที่ไม่เกินกำหนดส่งและไม่มีผู้จองใช้ต่อ โดยติดต่อขอยืมได้ในวันกำหนดส่งหรือก่อนหน้านั้นไม่เกิน 3 วัน

4. กรณีที่ส่งหนังสือเกินกำหนดเวลาจ่ายค่าปรับที่ห้องสมุดต้นสังกัดเมื่อนำหนังสือมาคืน วันละ 3 บาท สำหรับหนังสือทั่วไป และวันละ 30 บาท สำหรับหนังสือจองและวิทยานิพนธ์ หรือจ่ายค่าปรับตามระเบียบเฉพาะของห้องสมุดเจ้าของหนังสือ

5. การได้รับและส่งคืนหนังสือที่ต้องการจะเป็นไปตามกำหนด วัน เวลา และเส้นทางของรถที่จะไปรับ-ส่งหนังสือ

6. ไม่มีหนังสือค้างส่งของห้องสมุดต่างๆ อยู่ในรายการยืม

7. ยืมได้เฉพาะหนังสือที่ห้องสมุดแต่ละแห่งอนุญาตให้ยืม

วิธีใช้บริการ

ผู้ให้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการและกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการที่ห้องสมุดคณะ/สถาบันต้นสังกัดหรือส่งอีเมลแจ้งความประสงค์จะยืมหนังสือของห้องสมุดที่ร่วมให้บริการไปยังบรรณารักษ์ห้องสมุดต้นสังกัด พร้อมด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง ภาควิชา และคณะของผู้ยืม
- ชื่อห้องสมุดเจ้าของหนังสือที่ต้องการยืม
- รายการหนังสือที่ต้องการยืม ประกอบด้วย ชื่อหนังสือ ชื่อผู้แต่ง ปีที่พิมพ์ และเลขหมู่หนังสือ

ในการแจ้งความต้องการขอใช้บริการจะมีการกำหนดรอบเวลาในจัดส่งหนังสือให้กับผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการแจ้งความต้องการยืมก่อนเวลา 8.30 น. จะได้รับหนังสือภายในเช้าวันนั้น หากแจ้งความต้องการยืมหลังเวลา 8.30 น. จะได้รับหนังสือในวันทำการรุ่งขึ้น

แบบฟอร์มในการใช้บริการ

ห้องสมุดได้จัดทำแบบฟอร์มการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการบันทึกหลักฐานการตรวจสอบการยืม-คืน การจัดส่งทรัพยากรห้องสมุดและการเงิน ซึ่งข้อมูลที่ถูกบันทึกในแบบฟอร์มเหล่านี้ห้องสมุดสามารถนำไปวิเคราะห์เนื้อหาทางสถิติที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดหาทรัพยากรของห้องสมุดได้ สำหรับแบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้มีดังนี้

1. แบบขอใช้บริการยืมและส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดในจุฬาฯ ใช้บันทึกหลักฐานการยืม-คืน ยืมต่อ และการจองหนังสือ ประกอบด้วยข้อมูล ห้องสมุดผู้ขอยืมห้องสมุดผู้ให้ยืม รายการหนังสือที่ต้องการยืม ผู้ยืม ผู้รับผิดชอบในการยืมและนำส่งหนังสือ

แบบขอใช้บริการยืมและส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดในจุฬาฯ				
ห้องสมุดผู้ยืม Borrowing Library			ห้องสมุดผู้ให้ยืม Lending Library	
รายการหนังสือที่ยืม				
เลขหมู่ (Call no.)	ชื่อผู้แต่ง (Author)	ชื่อเรื่อง (Title)	กำหนดส่ง (Due date)	ยืมต่อถึง (Renew)
ผู้ยืม Requester		ตำแหน่ง Position	ภาควิชา Department	คณะ Faculty
บรรณารักษ์ผู้ยืม Borrower		วันที่ Date	ผู้รับคืนจากผู้ยืม	วันที่
ผู้รับหนังสือ Pick up by		วันที่ Date		

2. แบบฟอร์มการจัดส่งหนังสือ ใช้เป็นใบปะหน้าหรือแทรกไปกับตัวเล่มหนังสือเพื่อจัดส่งหนังสือให้ห้องสมุดคณะ/สถาบัน และผู้ขอใช้บริการ ประกอบด้วยข้อมูล ห้องสมุดผู้ให้ยืมห้องสมุดผู้ยืม ผู้ใช้บริการ ข้อมูลหนังสือ จำนวนที่จัดส่ง และวันที่จัดส่งหนังสือ

แบบฟอร์มการจัดส่งหนังสือ		
ห้องสมุดผู้ให้ยืม.....		
ห้องสมุดผู้ยืม.....ชื่อผู้ให้บริการ.....		
ภาควิชา.....คณะ.....		
รายการหนังสือที่ยืม		
บาร์โค้ด	ชื่อหนังสือ	วันกำหนดส่ง
	รวม	เล่ม
จำนวนที่จัดส่ง.....		
วันที่ส่งหนังสือ.....		

3. ใบสำคัญรับเงินค่าปรับ บริการยืมและส่งหนังสือระหว่างห้องสมุด ใช้ในกรณีที่ผู้นำหนังสือมาคืนเกินกำหนด และชำระค่าปรับ ห้องสมุดที่รับคืนหนังสือจะมอบแบบฟอร์มตัวจริงให้แก่ผู้ใช้ และจัดทำสำเนาไว้สองชุด โดยห้องสมุดที่ขอใช้บริการเก็บสำเนาไว้เป็นหลักฐานหนึ่งชุด ส่วนสำเนาอีกฉบับและค่าปรับจะแนบไปพร้อมกับหนังสือบรรจุใส่กระเป๋าส่งไปให้ห้องสมุดเจ้าของหนังสือเพื่อรับคืน บันทึกการเก็บค่าปรับเข้าสู่ระบบและออกใบเสร็จรับเงิน

ใบสำคัญรับเงินค่าปรับ บริการยืมและส่งหนังสือระหว่างห้องสมุด	
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....	
ห้องสมุด.....ได้รับเงินค่าปรับหนังสือเกินกำหนดจาก	
ชื่อ-นามสกุล.....จำนวน.....เล่ม ดังรายการต่อไปนี้	
รายการหนังสือที่เกินกำหนด	จำนวนเงินต่อเล่ม
	บาท
	บาท
รวมเป็นเงิน	บาท
ลงชื่อ.....ผู้รับเงิน (ห้องสมุดผู้ยืม)	
ลงชื่อ.....ผู้รับเงิน (ห้องสมุดเจ้าของหนังสือผู้ยืม)	

เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้

การให้บริการหรือใช้บริการจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือชี้แหล่งเพื่อตรวจสอบสถานที่จัดเก็บและสถานภาพของหนังสือ มีการนำเทคโนโลยีเครือข่ายสารสนเทศมาใช้ในการติดต่อประสานงาน ตลอดจนมีอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในปฏิบัติงานเพื่อรับ-ส่งหนังสือให้กับผู้ใช้บริการโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ฐานข้อมูลเครือข่ายห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalinet) เป็นเครื่องมือชี้แหล่งที่บอกให้ทราบว่าหนังสือที่ผู้รับบริการต้องการอยู่ที่ห้องสมุดใด สถานภาพของหนังสือเป็นอย่างไร เช่น หนังสืออยู่ที่ชั้น หนังสือมีผู้ยืม หนังสือมีผู้จอง หนังสือชำรุด หนังสือหาย เป็นต้น ดังนั้น ความถูกต้องและทันสมัยของฐานข้อมูลและการสำรวจหนังสือของห้องสมุดจึงมีความสัมพันธ์กับการตรวจสอบรายการหนังสือที่ห้องสมุดมีต่อตัวเล่มที่สามารถให้บริการได้จริง

2. อีเมลของผู้รับผิดชอบให้บริการยืม-คืน และรับ-ส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดคณะ/สถาบัน ที่ใช้ในการติดต่อระหว่างห้องสมุดสมาชิกที่ร่วมให้บริการ ซึ่งมีทั้งที่เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม โดยหอสมุดกลางประสานงานในการรวบรวมข้อมูลและแจ้งให้ห้องสมุดสมาชิกทราบเมื่อมีการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ

รายชื่ออีเมล ผู้รับผิดชอบบริการเอ็ม-คีน จัดส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดคณะ/สถาบัน

ครุศาสตร์	i_love_piya@hotmail.com, sripraich@yahoo.com
นิเทศศาสตร์	nitaya.l@chula.ac.th, nipa.sot@chula.ac.th
พยาบาลศาสตร์	sopee.u@chula.ac.th
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	kulinee.v@chula.ac.th, accppc@acc.chula.ac.th
เภสัชศาสตร์	kornrat.m@chula.ac.th, chanuwat.p@chula.ac.th
รัฐศาสตร์	narumon_kij@hotmail.com
วิศวกรรมศาสตร์	patpuree.c@chula.ac.th, miss_mod1978@hotmail.com
เศรษฐศาสตร์	saowanee.n@chula.ac.th, paengpit.n@chula.ac.th
สัตวแพทยศาสตร์	karoon.s@chula.ac.th
สถาบันการขนส่ง	buacham@gmail.com
สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์	sasin_ill@sasin.edu
สถาบันภาษา	rossukon_kokul@yahoo.com, prathum.w@chula.ac.th
สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม	snong.w@chula.ac.th
สถาบันวิทยบริการ	
หอสมุดกลาง	cir@car.chula.ac.th
ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ	porntip.a@car.chula.ac.th, vilai.t@car.chula.ac.th
ศูนย์เอกสารประเทศไทย	tid@car.chula.ac.th
สถาบันเอเชีย	plangsorn_4@hotmail.com
สถาปัตยกรรมศาสตร์	anong.k@chula.ac.th
อักษรศาสตร์	supariya.l@chula.ac.th, Anchalee.Po@Chula.ac.th

3. เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการดำเนินงานมีการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายสารสนเทศ เพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างห้องสมุดผ่านอีเมล ใช้เครื่องพิมพ์จัดทำหลักฐานการบริการ และใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC รวมทั้งชุดอุปกรณ์ประกอบสำหรับการเอ็ม-คีน

4. กระเป๋า การรับ-ส่งหนังสือจะบรรจุหนังสือในกระเป๋าเดินทาง ซึ่งสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิทยบริการ เป็นผู้จัดซื้อให้ห้องสมุดละ 10 ใบ ใช้ผลัดเปลี่ยนกันในการส่งหนังสือโดยหอสมุดกลาง จัดทำป้ายชื่อห้องสมุดพิมพ์ตามสีประจำคณะเจาะรูร้อยด้วยเชือกเพื่อสะดวกในการถอดสลับเปลี่ยนสำหรับติดกระเป๋านำส่งตามชื่อห้องสมุดปลายทาง

5. สมุดรายงานรับ-ส่งหนังสือ ใช้บันทึกการรับ-ส่งหนังสือ รายละเอียดประกอบด้วยข้อมูลวันที่บริการ ชื่อห้องสมุดที่รับหนังสือ ชื่อห้องสมุดที่นำส่งให้ จำนวนหนังสือที่รับ-ส่ง และผู้รับผิดชอบในการรับ-ส่งหนังสือ

การกำหนดเส้นทางเดินรถ

การขนส่งหนังสือไปยังห้องสมุดที่ขอใช้บริการต้องมีการกำหนดเส้นทางเดินรถ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถรับ-ส่งหนังสือ ได้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการตามรอบระยะเวลาที่กำหนด สามารถลดการใช้เวลา ลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิงจากพาหนะและความซ้ำซ้อนของเส้นทาง โดยเจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือจะ

ออกเดินทางจากหอสมุดกลางเวลา 9.00 น. ไปตามเส้นทางเดินที่กำหนดและจะไม่มีที่ย้อนเส้นทางเดิม ซึ่งการกำหนดเส้นทางให้เหมาะสมกับแผนที่ตั้งของคณะ/สถาบัน มีรายละเอียดดังนี้



การประชาสัมพันธ์

ห้องสมุดคณะ/สถาบัน ที่ร่วมให้บริการได้ประชาสัมพันธ์การให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งหอสมุดกลาง จะประชาสัมพันธ์แก่อาจารย์ที่มาใช้บริการสถาบันวิทยบริการโดยมีเอกสารประชาสัมพันธ์ และข้อมูลแนะนำบริการบนเว็บไซต์ห้องสมุด ส่วนที่คณะ/สถาบัน ห้องสมุดคณะ/สถาบันจะเป็นผู้ประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์ในคณะของตนทราบ ทั้งนี้เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์จะให้รายละเอียดเกี่ยวกับใช้บริการ นอกจากนั้นในกรณีที่ห้องสมุดคณะ/สถาบัน มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงข้อมูล ห้องสมุดคณะ/สถาบันจะแจ้งหอสมุดกลางเพื่อประชาสัมพันธ์ทางอีเมลให้แก่ห้องสมุดสมาชิกที่ร่วมบริการ

งบประมาณ

งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบันได้จากงบประมาณเงินทุนสถาบันวิทยบริการ ในปีแรกสถาบันฯ ลงทุนให้ด้วยการจัดซื้อกระเป๋าเพื่อใช้บรรจุหนังสือ รวมทั้งวัสดุอื่นๆ ที่ต้องใช้ประกอบกัน และได้เช่ารถสำหรับจัดส่งหนังสือโดยทำเรื่องขออนุมัติเช่าเป็นรายปีตลอดมา ในส่วนของงบประมาณนี้หากอนาคต มีการขยายบริการออกไปควรได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเพราะเป็นค่าใช้จ่ายต่อเนื่อง และอาจต้องมีการเพิ่มเที่ยวรถบริการมากขึ้น

ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการยืม-คืนและรับ-ส่งหนังสือระหว่างห้องสมุด คณะ/สถาบัน มีขั้นตอนดำเนินการเริ่มตั้งแต่อาจารย์ติดต่อแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการที่ห้องสมุดคณะ/สถาบันต้นสังกัด จากนั้นห้องสมุดคณะ/สถาบันดำเนินการติดต่อขอใช้บริการไปยังห้องสมุดเจ้าของหนังสือและติดต่อไปยังหอสมุดกลางซึ่งทำหน้าที่ให้บริการและประสานงานในการรับ-นำส่งหนังสือไปยังห้องสมุดตามที่ได้รับแจ้ง นักการของสถาบันวิทยบริการรับ-ส่งหนังสือตามเส้นทางเดินรถ และอาจารย์มาติดต่อรับ/ส่งหนังสือที่ห้องสมุดคณะ/สถาบันต้นสังกัด โดยมีรายละเอียดตามขั้นตอนดังนี้

1. อาจารย์สืบค้น OPAC ได้รายการหนังสือที่ต้องการ
 - แจ้งความต้องการยืมหนังสือต่างห้องสมุดไปที่บรรณารักษ์ห้องสมุดต้นสังกัด
 - ทางอีเมล หรือ
 - มาติดต่อที่ห้องสมุด เขียนแบบฟอร์ม
 2. บรรณารักษ์/ผู้รับผิดชอบรับคำขอใช้บริการ
 - ตรวจสอบรายการบรรณานุกรมและห้องสมุด
 - ตรวจสอบสิทธิ์ว่าอาจารย์ยังมีสิทธิ์ยืมก็เล่มและแจ้งให้อาจารย์ทราบ กรณียืมเต็มสิทธิ์แล้วหรือยืมได้อีกไม่เต็มจำนวนที่ต้องการในครั้งนั้น
 - ส่งอีเมลไปยังบรรณารักษ์ห้องสมุดเจ้าของหนังสือ (Forward หรือพิมพ์กรณียาจารย์เขียนแบบฟอร์ม)
 - เก็บหลักฐานการขอใช้ของอาจารย์
 3. บรรณารักษ์ห้องสมุดเจ้าของหนังสือรับคำขอใช้บริการ
 - ตรวจสอบรายการหนังสือที่อาจารย์ขอยืม
- 3.1 กรณียืมได้
- หยิบตัวเล่มตามรายการที่ได้รับแจ้ง
 - ยืมเข้าระบบในชื่อของอาจารย์ที่ขอยืม
 - จัดเตรียมส่งหนังสือและส่งหนังสือไปกับรถที่มารับตามตารางเดินรถ
 - แยกหนังสือของอาจารย์แต่ละคน
 - แยกตามคณะและภาควิชา
 - ทำใบปะหน้า ชื่ออาจารย์ คณะและภาควิชา รายการหนังสือ จำนวน (มีสำเนา 2 ชุด ชุดหนึ่งเก็บเป็นหลักฐานการส่ง อีกชุดหนึ่งห้องสมุดที่รับเก็บเป็นหลักฐานการรับ)
 - รวบรวมหนังสือยืมและส่งคืนของแต่ละคณะปลายทางใส่กระเป๋า และล็อกกระเป๋าด้วยรหัส
 - จัดเก็บสำเนารายการที่ส่งว่าแต่ละวันส่งหนังสืออะไรไปที่ไหน
 - ส่งอีเมลแจ้งมายังหอสมุดกลางให้รถไปรับกระเป๋าหนังสือ
 - ส่งหนังสือให้กับรถที่มารับ

ถ้าหนังสือที่อาจารย์ต้องการในครั้งนั้นอยู่ต่างคณะกัน และตารางการเดินรถอยู่คนละวัน อาจารย์ต้องยอมรับในเรื่องของระยะเวลาการได้รับหนังสือที่อาจไม่พร้อมกันด้วย

3.2 กรณียืมไม่ได้

- ส่งอีเมลแจ้งตอบกรณีที่มีรายการที่ให้ยืมไม่ได้ เช่น หนังสือซ่อม หนังสือจัดนิทรรศการ หนังสือคอลเลกชันพิเศษ หนังสือที่มีผู้ยืมไปและอาจยังไม่คืนตามที่กำหนด ฯลฯ
- สอบถามว่าต้องการให้จองหรือไม่ ถ้าต้องการ งานต่อเนื่อง คือ ต้องทำบริการจองด้วย

4. รถรับกระเป๋าหนังสือไปส่งยังคณะตามตารางการเดินรถ

4.1 กรณีส่งหนังสือ

- ห้องสมุดรับหนังสือจากห้องสมุดต่างๆ ที่อาจารย์ต้องการยืม
- ตรวจสอบจำนวนหนังสือและหนังสือที่ได้รับ รวมทั้งชื่ออาจารย์ประจำคณะที่ขอยืมจาก
ใบปะหน้า
- แจ้งให้อาจารย์ที่ขอยืมทราบว่าหนังสือมาถึงแล้ว ให้มารับที่ห้องสมุด
- จัดเก็บเอกสารสำเนาการส่งหนังสือ
- อาจารย์มารับหนังสือที่ห้องสมุด

4.2 กรณีรับคืน

- อาจารย์ส่งคืนหนังสือครบกำหนดที่ห้องสมุดต้นสังกัด
- ห้องสมุดรับหนังสือของห้องสมุดต่างๆ ที่อาจารย์ส่งคืน
- ห้องสมุดตรวจรับหนังสือกับสำเนารายการยืมของอาจารย์ที่ห้องสมุดเก็บไว้ เมื่อรับหนังสือ
จากรถว่าครบตามจำนวนหรือไม่ ชาดเล่มใด
- ถ้าอาจารย์ต้องการยืมหนังสือต่อ ให้ลงบันทึกในแบบฟอร์มเดิมแล้วบรรณารักษ์ส่งอีเมล
แจ้งบรรณารักษ์ห้องสมุดเจ้าของหนังสือ
- ถ้าอาจารย์ส่งช้ากว่ากำหนด ให้เก็บค่าปรับ และออกใบรับเงินชั่วคราวให้อาจารย์ ใส่ค่าปรับ
และสำเนาใบรับเงินชั่วคราวในกระเป๋าหนังสือให้เจ้าหน้าที่มารับ
- ห้องสมุดจัดแยกหนังสือตามคณะที่จะส่งคืน
- ทำใบปะหน้าหนังสือที่จะส่งคืน และจัดใส่กระเป๋า
- ส่งกระเป๋าหนังสือให้รถที่มารับ
- ห้องสมุดเจ้าของหนังสือรับคืนหนังสือและค่าปรับที่รถมาส่งคืน
- รับคืนและเก็บค่าปรับเข้าในระบบ (ถ้ารถมาส่งตามวันกำหนดส่ง รับคืนปกติ ถ้ารถมาส่ง
วันรุ่งขึ้นตามรอบของรถต้องทำ Backdate)
- ออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับใบจริง จัดส่งให้อาจารย์ผ่านห้องสมุดคณะโดยใส่ในกระเป๋าส่ง
หนังสือที่รถจะรับไปส่งตามปกติ

การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

หลังจากให้บริการมาระยะหนึ่ง ห้องสมุดสมาชิกได้พบปัญหาจากการดำเนินงานบางอย่าง และพยายามที่จะหาแนวทางปรับปรุง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาจากหน่วยงานภายนอกที่ให้บริการเช่นเดียวกันทำให้ได้แนวทางที่นำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการดังนี้

- ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว
- ปรับปรุงแบบฟอร์มให้ง่ายต่อการใช้งานและจัดทำเป็น 2 ภาษา

- เพิ่มช่องทางการติดต่อมากขึ้น เช่น ใช้โทรศัพท์
- กำหนดเวลาการรับ-ส่ง หนังสือที่จะถึงมือผู้ใช้ หากสามารถประมาณการเดินทางถึงห้องสมุดแต่ละแห่งได้
- ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการหยิบตัวเล่มที่ขึ้นให้
- กำหนดเวลา หรือรอบการตอบรับอีเมลเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ
- กระตุ้นให้มีการใช้เพิ่มขึ้น เช่น อนุญาตให้ยืมได้เกิน 3 เล่ม/ครั้ง แต่ไม่เกินสิทธิ์การยืมตามระเบียบของห้องสมุด
- ประชุมทบทวนการปฏิบัติงานและรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน
- เพิ่มจำนวนสมาชิกห้องสมุดเพื่อให้ครอบคลุมทั้งเครือข่าย

บริการยิ้ม-คีน และรับ-ส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดคณะ/สถาบัน ได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้ใช้บริการตลอดมา เห็นได้ชัดจากสถิติปริมาณการใช้ระหว่างปี พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน พบว่าแนวโน้มจำนวนการใช้บริการเพิ่มขึ้นตามลำดับ ตั้งแต่มีการใช้เพียง 808 เล่ม ในปี พ.ศ. 2548 จนถึง 1,672 เล่ม ในปี พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นสำคัญที่ทำให้ห้องสมุดต้องพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป และต้องหากวิธีที่จะขยายการบริการใหม่ๆ รวมทั้งรักษาคุณภาพของการให้ต่อเนื่อง

จากผลตอบรับที่มีต่อบริการดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและประโยชน์ของความพยายามที่ห้องสมุดจะรุกเข้าหาผู้ใช้บริการโดยไม่รอให้เกิดความต้องการแล้วจึงจัดหาบริการให้ แต่เป็นการเสนอบริการที่ประชิดถึงตัวโดยคำนึงถึงความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการจะได้รับเป็นหลัก และการที่บริการยิ้ม-คีนและรับ-ส่งหนังสือระหว่างห้องสมุดจะสามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์นั้นก็ด้วยอาศัยองค์ประกอบต่างๆ ทั้งในเรื่อง การประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการได้รู้จัก การบริหารจัดการที่ดี การได้รับงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินงาน การมีบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่เพียงพอ มีอุปกรณ์และเครื่องมือชี้แหล่งทรัพยากรที่ให้ข้อมูลถูกต้องทันสมัย คอลเลกชันที่ให้บริการมีความสมบูรณ์ สามารถใช้เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและช่องทางการติดต่อที่มีประสิทธิภาพ บริการได้ถูกต้องรวดเร็วทันความต้องการ และสิ่งสำคัญที่สุดคือ การประสานงานของเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง ซึ่งจะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้และเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพบริการที่ดีตัวหนึ่งของหน่วยงาน

บรรณานุกรม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยบริการ. **สรุปผลการประชุมบริการยิ้มและส่งหนังสือระหว่างห้องสมุด.**

กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548. (อัดสำเนา)



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Information Use Promotion of Readers Services Department, CAR

Rabiab Sangchantr

Abstract

One major function conducting to the good quality of information services so as to fulfill the mission and goals of the Center of Academic Resources (CAR) is to organize the activities on library use promotion under the responsibility of the Reader Services Department of the Central Library. This article provides the information on types of activities available, and highlights channels for delivering the activity programs to Chulalongkorn University members. It goes into detail the organizing of activities on library use promotion, focusing on “Library Orientation” conducted during the academic years 2004-2008, and pro-active activity on “How to Search Information from e-Resources” during the academic years 2005-2007.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การดำเนินงานส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการ

ระเบียบ แสงจันทร์¹

บทนำ

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุนของมหาวิทยาลัย หน่วยงานแรกในประเทศไทยที่เป็นต้นแบบของระบบวิทยบริการ โดยการรวม 3 หน่วยงานบริการเข้าด้วยกัน ได้แก่ หอสมุดกลาง ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และศูนย์เอกสารประเทศไทย สถาบันวิทยบริการมีพันธกิจในการบุกเบิก แสวงหา สรรสร้าง และเผยแพร่องค์ความรู้ (Knowledge Base) ทั้งในด้านวิชาการและวิจัย โดยการบริหารจัดการและการให้บริการทางวิชาการที่มีคุณภาพ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาคมจุฬาฯ และสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นชุมชนทรัพยากรปัญญาที่เพียบพร้อมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีมาตรฐาน สามารถให้บริการสนองความต้องการด้านการเรียนการสอน การวิจัย และความรู้ของประชาคมมหาวิทยาลัยและสังคม (เบญจจา รุ่งเรืองศิลป์ และคณะ, 2548: 1)

สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานการบริการสารสนเทศทางวิชาการที่มีคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ ให้ประสบความสำเร็จตามพันธกิจและจุดมุ่งหมายขององค์กรได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป นั่นคือ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศของสถาบันวิทยบริการ ให้สามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ดังนั้นสถาบันวิทยบริการ จึงได้พัฒนาและสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศสำหรับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงาน คือ ฝ่ายบริการผู้อ่าน

¹บรรณารักษ์ ฝ่ายบริการผู้อ่าน หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปแบบของการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ

สำหรับการดำเนินงานส่งเสริมการใช้สารสนเทศของฝ่ายบริการผู้อ่านมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์หลักเพื่อการจัดและให้บริการพื้นฐานต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท เสริมสร้างความรู้และความเข้าใจให้รู้จักวิธีการเข้าถึงแหล่งข้อมูล และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดบริการไว้อย่างเหมาะสม โดยมีรูปแบบการจัดกิจกรรมต่างๆ ดังนี้ (เบญญา รุ่งเรืองศิลป์ และคณะ, 2548: 1)

- **การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด** ทำหน้าที่ให้คำแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดเบื้องต้น บริการต่างๆ ที่มีภายในห้องสมุดกลางและสถาบันวิทยบริการ การใช้ OPAC เพื่อการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการให้แก่บัณฑิต บุคลากรใหม่ของมหาวิทยาลัย การจัดบริการประกอบการบรรยาย การนำชมหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบันวิทยบริการ การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด การให้บริการอาจจัดเป็นกลุ่มหรือเฉพาะบุคคลตามความเหมาะสม

- **การสอนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าวิจัย** ทำหน้าที่ศึกษาเนื้อหาและวิธีการใช้ทรัพยากรห้องสมุดโดยละเอียด เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้สนใจเป็นกลุ่มเฉพาะสาขาวิชาหรือเป็นรายบุคคล จัดการสอนการใช้ทรัพยากรห้องสมุดประเภทต่างๆ อาทิ หนังสืออ้างอิงที่มีวิธีการใช้ซับซ้อน เช่น Chemical Abstracts ฐานข้อมูลสารเคมี สารานุกรมออนไลน์ ตลอดจนจัดทำคู่มือและอุปกรณ์การสอน

- **การสอนวิธีการควบคุมทางบรรณานุกรมและให้คำปรึกษาวิจัย** ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับวิธีวิจัย วิธีการรวบรวมข้อมูล แหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย การประเมินคุณค่าสารสนเทศ การสร้างกลยุทธ์เพื่อค้นหาสารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ วิธีการลงรายการบรรณานุกรมและเชิงอรรถในการอ้างอิง

- **การบริการวิชาการแก่หน่วยงานต่างๆ** ดำเนินการฝึกงานให้แก่บัณฑิตศึกษาในสาขาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์และสาขาวิชาอื่นๆ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันการศึกษาอื่น ประสานงานค้นหาข้อมูล และอำนวยความสะดวกในการบันทึกเทปโทรทัศน์ รายการสารคดีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศ ตลอดจนให้สัมภาษณ์แก่ผู้ทำวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของฝ่าย นอกจากนี้ยังทำการรวบรวม วิเคราะห์ สรุปผล และเผยแพร่ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบบสำรวจ ซึ่งหน่วยงานต่างๆ ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในด้านต่างๆ ของงานส่งเสริมการใช้สารสนเทศ

- **การจัดทำคู่มือ/เอกสารการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า** ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ได้แก่ บริการวารสารสาขารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์แก่บุคลากรของสถาบันวิทยบริการ บริการสำเนาสารบัญวารสารสาขารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์แก่บุคลากรของสถาบันวิทยบริการ คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้ใช้บริการทั่วไป บริการวารสารแก่ศูนย์เอกสารประเทศไทย จัดทำบัตรช่วยค้นวิทยานิพนธ์ (บัตรทะเบียน) จัดทำบัตรช่วยค้นจุลสารและกฤตภาค ผลิตเอกสารแนะนำการบริการต่างๆ เช่น แผ่นพับแนะนำการใช้บริการ อินเทอร์เน็ต แนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม แบบฟอร์มการขอใช้บริการต่างๆ เป็นต้น

- **การประชาสัมพันธ์** ประสานงานกับสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิทยบริการ ในการทำหน้าที่ต้อนรับ นำชมแก่แขกผู้มาเยี่ยมชมงานบริการสารสนเทศของสถาบันวิทยบริการ ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยใช้วิธีการบรรยาย สรุปผลกิจกรรม และสาธิตการให้บริการสารสนเทศ ด้วยเทคโนโลยีทันสมัยของห้องสมุดกลาง นอกจากนี้ยังจัดทำเอกสารแนะนำงานบริการสารสนเทศ จัดป้ายนิเทศเพื่อเสนอข่าวสารสาระน่ารู้ จัดนิทรรศการ จัดแสดงหนังสือใหม่

- **การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในห้องอ่านให้อึดต่อการศึกษาค้นคว้า** ได้แก่ ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องอ่าน ห้องสัมมนาย่อย ดูแลผู้ใช้บริการให้ปฏิบัติตามระเบียบการใช้ห้องสมุด ช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการระวังรักษาทรัพย์สินมีค่าต่างๆ ตลอดจนตระหนักในหน้าที่และบทบาทของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

- **การประเมินผลการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ** รวบรวมสถิติการดำเนินงาน ประมวลผลและวิเคราะห์ผลด้วยวิธีการทางสถิติ เพื่อทราบและติดตามสถานการณ์ผลการดำเนินงาน ศึกษาประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยวิธีการวิจัยและการสอบถามอย่างไม่เป็นทางการ ศึกษาข้อมูลจากสถิติการดำเนินงานและจากการศึกษาผู้ใช้บริการ เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มการดำเนินงานบริการ การพัฒนาและวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคต

สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ

สำหรับสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่กิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ (คณะกรรมการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546: 10) มีดังนี้

1. เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ ที่ <http://www.car.chula.ac.th>
2. ประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์สืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด (OPAC)
3. โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์โดยติดประกาศภายในสถาบันวิทยบริการ และคณะ/สถาบัน ภาควิชา ห้องสมุดต่างๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้แก่นิสิตในวันปฐมนิเทศนิสิตใหม่/ลงทะเบียน
4. ประชาสัมพันธ์ในจุฬาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นสื่อสิ่งพิมพ์รายสัปดาห์ ที่นำเสนอข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. สถานีวิทยุจุฬาฯ รายการ “ก้าวไกลกับวิทยบริการ” ซึ่งนำเสนอสาระน่ารู้ในแวดวงห้องสมุด เทคโนโลยีสารสนเทศ บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ตลอดจนข่าวประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมดีๆ จากสถาบันวิทยบริการผู้รับบริการทุกระดับ ออกอากาศทุกวันอาทิตย์ เวลา 11.55-12.00 น. ทางสถานีวิทยุจุฬาฯ คลื่น F.M. 101.5 MH และติดตามอ่านบทวิทยุทางออนไลน์ได้ที่ <http://www.car.chula.ac.th/readerweb/radio/scripts.html>

การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ:

กรณีศึกษา “การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด” ระหว่างปีการศึกษา 2547-2551

การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด (Library Orientation) เป็นกิจกรรมและบริการเชิงรุกที่จัดขึ้นสำหรับนิสิตใหม่ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกระดับการศึกษา โดยจัดระหว่างภาคการศึกษาแรกของทุกปี มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมความรู้ความสามารถในการใช้บริการพื้นฐานต่างๆ ของสถาบันวิทยบริการ เช่น การค้นหาหนังสือ การยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ตลอดจนการพัฒนาทักษะในการสืบค้นสารสนเทศจาก CU Digital Library อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามระเบียบและมารยาทของการเข้าใช้สถาบันวิทยบริการอย่างถูกต้อง ก่อให้เกิดความคุ้นเคยด้านสถานที่ การบริการ และแหล่งข้อมูลต่างๆ ซึ่งอำนวยความสะดวกในด้านการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยเป็นอย่างยิ่ง เนื้อหาและขอบเขตของกิจกรรมมีดังนี้

■ CU Digital Library

เตรียมความพร้อมก่อนใช้บริการห้องสมุด ด้วยการทำความรู้จักกับสถาบันวิทยบริการ และห้องสมุดในเครือข่ายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

■ บริการของห้องสมุด

แนะนำบริการต่างๆ ที่น่าสนใจ เช่น บริการตอบคำถาม บริการจ่าย-รับ บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการวิทยานิพนธ์ บริการ Self-Check การจองหนังสือผ่านเว็บ (Hold) บริการอ้างอิงเสมือน (Virtual Reference Services) บริการพิเศษจาก Subject Specialist บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการโสตทัศนอุปกรณ์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม

■ ทรัพยากรของห้องสมุด

ทำความรู้จักกับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในรูปแบบต่างๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

■ ข้อมูลทั่วไปของห้องสมุด

เสริมสร้างความเข้าใจในการมาใช้บริการห้องสมุด ด้วยการรู้จักกับกฎ กติกา มารยาท วันและเวลาที่เปิดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งข่าวสารและกิจกรรมที่น่าสนใจ

■ การสืบค้นสารสนเทศ

เรียนรู้เทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลห้องสมุดในจุฬาฯ (Chulalinet WebOPAC) ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมมหาวิทยาลัย (Thailand Union Catalog) ฐานข้อมูลฉบับเต็มมหาวิทยาลัย (ThaiLis Digital Collection) คลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR) ฐานข้อมูลประชาคมจุฬาฯ (CoP) และฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยจุฬาฯ (CU Reference Databases)

■ การติดตามเอกสารฉบับเต็ม

แนะนำวิธีการค้นหาเอกสารแบบครบวงจร หากไม่สามารถค้นหาเอกสารที่ต้องการได้ในประเทศไทย เช่น บริการจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Document Delivery Services) บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter Library Loan)

■ บรรณานุกรมและการอ้างอิง

ให้ความรู้ในการเขียนรายการบรรณานุกรมและเชิงอรรถของสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งแนะนำการจัดการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรม EndNote โดยเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ความเข้าใจในการอ้างอิงเอกสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อทำรายงาน วิจัย และวิทยานิพนธ์ เพื่อใช้ในการอ้างอิงเอกสาร ประกอบการทำรายงาน งานวิจัย และวิทยานิพนธ์

■ นำชมห้องสมุด

สร้างความคุ้นเคยด้านสถานที่ภายในห้องสมุดด้วยบรรยากาศที่สนุกสนานโดยการพาเยี่ยมชมพื้นที่ให้บริการต่างๆ ในรูปแบบของ Library Tour



สำหรับรูปแบบในการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดของสถาบันวิทยบริการ มีดังนี้

- **เนื้อหา** : ประกอบด้วย ประวัติและความเป็นมาของสถาบันวิทยบริการ บริการต่างๆ ที่น่าสนใจ ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด กฎ กติกา มารยาทในการใช้ห้องสมุด เทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ วิธีการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม การเขียนรายการบรรณานุกรมและเอกสารอ้างอิง รวมทั้งการนำชมห้องสมุด
- **ระยะเวลา** : ประมาณ 2-3 ชั่วโมง
- **บุคลากร** : ประกอบด้วยบรรณารักษ์ทำหน้าที่เป็นวิทยากรหลักบรรยายในห้อง และมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ช่วยวิทยากรพาเยี่ยมชมตามพื้นที่บริการของห้องสมุด
- **สื่อที่ใช้ประกอบ** : แผ่นพับ แผ่นปลิว สื่อโสตทัศน์ วิดีทัศน์ สื่อการสอน Power Point และการจัดให้มีห้องฝึกอบรมสำหรับผู้รับบริการ (จิราพรรณ สวัสดิพงษ์, 2546-2547: 87)

การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ:

กรณีศึกษา “การสืบค้นสารสนเทศจาก e-Resources” ระหว่างตุลาคม พ.ศ. 2548-กันยายน พ.ศ. 2550

การสืบค้นสารสนเทศจาก e-Resources เป็นกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศเชิงรุกกิจกรรมหนึ่งซึ่งดำเนินการโดยงานส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ฝ่ายบริการผู้อ่าน จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้นิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกระดับการศึกษาได้รับการฝึกฝนทักษะ เรียนรู้กลยุทธ์และเทคนิคเพื่อการสืบค้นสารสนเทศจาก e-Resources ประเภทต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในเครือข่ายจุฬาฯ (WebOPAC on Chulalinet) ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยสาขาวิชาต่างๆ (CU Reference Databases) คลังปัญญาจุฬาฯ เพื่อประเทศไทย (CUIR) ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมมหาวิทยาลัย และฐานข้อมูลฉบับเต็มมหาวิทยาลัยของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นต้น อันจะเป็นการเพิ่มทักษะ การค้นหาเอกสารฉบับเต็มจาก e-Research, e-Theses, e-Journals และ e-Books ในสาขาวิชาต่างๆ ลดเวลาและขั้นตอนการค้นหาบทความจากวารสารต่างประเทศด้วย One Stop Service

ขอเชิญนักศึกษา ศึกษานิเทศก์ วิทยากร ศึกษานิเทศก์
“ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด Library Orientation”
ประจำปีการศึกษา 2547
 ณ ห้องประชุม สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ระหว่างวันที่ 14 มิถุนายน - 16 กรกฎาคม 2547

เนื้อหา :

- วิธีการใช้ห้องสมุดศึกษานิเทศก์ 356 สาขาวิชา
- ผู้ให้บริการห้องสมุดศึกษานิเทศก์ บริการในสาขาวิทยบริการ
 ศึกษานิเทศก์
- การให้บริการห้องสมุด (Library Catalog) ในสาขาวิทยบริการ
 ศึกษานิเทศก์ (Libnet)
- การให้บริการ E-Books : Thesis & Research
- บริการช่วยเหลือทางเทคโนโลยีศึกษานิเทศก์สาขาวิทยบริการ
 ศึกษานิเทศก์



เวลา :
 วันจันทร์ : 9.00-11.00 น.
 วันอังคาร : 13.30-15.30 น.

พื้นที่ติดต่อขอสงวนสิทธิ์ของห้องสมุด
 สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ห้องประชุม สำนักวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 โทร. 0-2218-2929, 0-2218-2936
 E-mail : rabibab@car.chula.ac.th หรือ
 karabab@car.chula.ac.th
 Web Site : <http://www.car.chula.ac.th>

ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด
ประจำปีการศึกษา 2548
 ณ ห้องประชุม สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ระหว่างวันที่ 13 มิถุนายน - 29 กรกฎาคม 2548

EMT
 วันจันทร์ : 9.00-11.00 น.
 วันอังคาร : 13.30-15.30 น.

หัวข้อ : ใต้ร่มเงาและวิถีถิ่น :



วัตถุประสงค์ของหน่วยงานวิทยุธรรม
 บริการแก่ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ชั้น 1 ห้องประชุม
 สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร. 0-2218-2929, 0-2218-2936
E-mail : rabibab@car.chula.ac.th Website : <http://www.car.chula.ac.th>

สมัครคัดเลือกวิทยากรวิทยุธรรม
 สำนักวิทยบริการ ชั้น 1 ห้องประชุม
 สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 โทร. 0-2218-2929, 0-2218-2936
 E-mail : rabibab@car.chula.ac.th หรือ karabab@car.chula.ac.th
 Web site : <http://www.car.chula.ac.th>

ระหว่างวันที่ 11 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม 2550
เวลา :
 วันจันทร์ : 9.00-11.00 น.
 วันอังคาร : 13.30-15.30 น.

ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด
การสืบค้นสารสนเทศ
เครือข่ายห้องสมุด จุฬาฯ
Library Orientation and Information Searching

เนื้อหา :

- การสืบค้นสารนิเทศด้วยวิธีออนไลน์
- บริการห้องสมุดเคลื่อนที่
- บริการห้องสมุดเสมือน (Virtual Reference Services)
- บริการห้องสมุดออนไลน์ (Web OPAC and CU Libnet)
- บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Lib) บริการห้องสมุดเสมือน (Virtual Reference Services)
- บริการห้องสมุดออนไลน์ (Web OPAC and CU Libnet)
- บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Lib) บริการห้องสมุดเสมือน (Virtual Reference Services)

ปฐมนิเทศ
การใช้ห้องสมุด 2551
การสืบค้นสารสนเทศ
เครือข่ายห้องสมุด จุฬาฯ
(Library Orientation and Information Searching)

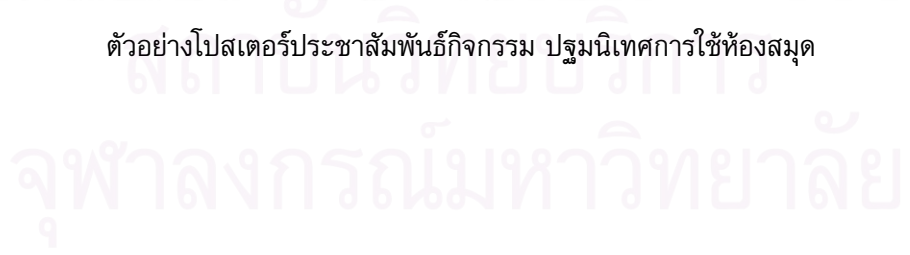
เนื้อหา :

- บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Lib) บริการห้องสมุดเสมือน (Virtual Reference Services)
- บริการห้องสมุดออนไลน์ (Web OPAC and CU Libnet)
- บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Lib) บริการห้องสมุดเสมือน (Virtual Reference Services)
- บริการห้องสมุดออนไลน์ (Web OPAC and CU Libnet)
- บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Mobile Lib) บริการห้องสมุดเสมือน (Virtual Reference Services)

ระหว่างวันที่ 9 มิถุนายน - 25 กรกฎาคม 2551
เวลา :
 วันจันทร์ : 9.00-11.00 น.
 วันอังคาร : 13.30-15.30 น.

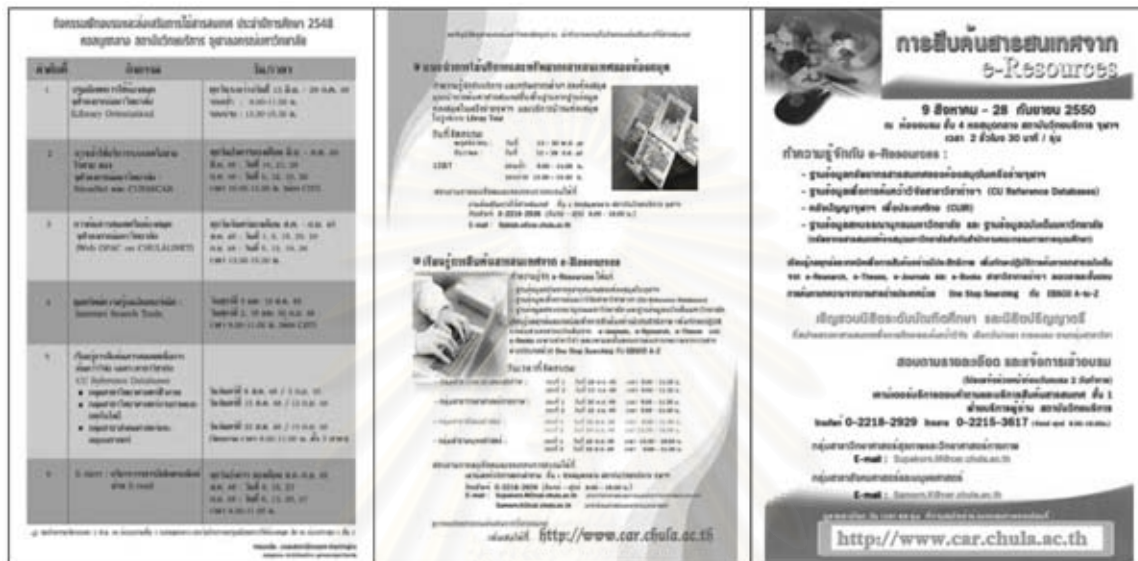
สมัคร วิทยากรวิทยุธรรมวิทยุธรรม
 ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ชั้น 1 ห้องประชุม
 สำนักวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 โทร. 02-218-2929, 02-218-2936
 E-mail : rabibab@car.chula.ac.th
 karabab@car.chula.ac.th
<http://www.car.chula.ac.th>

ตัวอย่างโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด



ลักษณะของกิจกรรม

นำเสนอกลยุทธ์และเทคนิคเพื่อการสืบค้นสารสนเทศจาก e-Resources ประเภทต่างๆ จากแหล่งสารสนเทศทั้งภายในและนอกเครือข่ายห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในรูปแบบของการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยมีคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกทักษะการสืบค้น



กิจกรรม “การสืบค้นสารสนเทศจาก e-Resources” (ปี พ.ศ. 2548-2550)

รายการ	ผลการดำเนินงาน		
	2548	2549	2550
ชื่อกิจกรรม	เรียนรู้การสืบค้นสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าวิจัยเฉพาะสาขาวิชากับ CU Reference Databases	จัดกิจกรรม 2 ครั้ง ดังนี้ ครั้งที่ 1 : การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามสาขาวิชา ครั้งที่ 2 : เรียนรู้การสืบค้นสารสนเทศจาก e-Resources	การสืบค้นสารสนเทศจาก e-Resources
วันที่จัดกิจกรรม และจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม (ปี พ.ศ. 2548-2550 รวมทั้งสิ้น 199 คน)	ระหว่างวันที่ 8 สิงหาคม-19 กันยายน พ.ศ. 2548 ณ ห้องอบรมชั้น 4 ตรงกลาง ผลมีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 5 คน	ครั้งที่ 1 : ระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน-21 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 ผลมีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 157 คน ครั้งที่ 2 : ระหว่างวันที่ 14 พฤศจิกายน-28 ธันวาคม พ.ศ. 2549 ณ ห้องอบรมชั้น 4 ตรงกลาง ผลมีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 22 คน	ระหว่างวันที่ 9 สิงหาคม-28 กันยายน พ.ศ. 2550 ณ ห้องอบรม ชั้น 4 ตรงกลาง ผลมีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 15 คน

รายการ	ผลการดำเนินงาน		
	2548	2549	2550
จำนวนรุ่น ที่จัดกิจกรรม/ วิทยาการ	<p>รวม 6 รุ่น แบ่งเป็น 3 สาขา วิชา :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ สาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (จำนวน 2 รุ่น/วิทยาการ : ศุภกร เมลลานนท์) ■ สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ และเทคโนโลยี (จำนวน 2 รุ่น/วิทยาการ : ศุภกร เมลลานนท์) ■ สาขาสังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์ (จำนวน 2 รุ่น/วิทยาการ : สมร กรวิรัตน์) (เวลาอบรมรอบละ 2 ชม.) <p>หมายเหตุ มีผู้มาเข้าร่วม อบรมในสาขาวิทยาศาสตร์ กายภาพเท่านั้น จำนวน 5 คน</p>	<p>รวม 8 รุ่น แบ่งเป็น 4 สาขา วิชา :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (จำนวน 2 รุ่น/วิทยาการ : ศุภกร เมลลานนท์) ■ สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ (จำนวน 2 รุ่น/วิทยาการ : ศุภกร เมลลานนท์) ■ สาขาสังคมศาสตร์ (จำนวน 2 รุ่น/วิทยาการ : ระเบียบ แสงจันทร์) ■ สาขามนุษยศาสตร์ (จำนวน 2 รุ่น/วิทยาการ : สมร กรวิรัตน์) (เวลาอบรม รอบละ 2.30 ชม.) <p>หมายเหตุ จำนวนผู้เข้าร่วม ครั้งที่ 1 : มีผู้เข้าร่วมอบรม เพียง 2 สาขาวิชา ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - สาขาวิทยาศาสตร์ จำนวน 75 คน - สาขาสังคมศาสตร์ จำนวน 82 คน <p>ครั้งที่ 2 : มีผู้เข้าร่วมอบรม เพียง 3 สาขาวิชา ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 3 คน - สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ จำนวน 11 คน - สาขามนุษยศาสตร์ จำนวน 8 คน 	<p>รวม 42 รุ่น แบ่งเป็น 4 สาขา วิชา :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (จำนวน 10 รุ่น/วิทยาการ : ศุภกร เมลลานนท์) ■ สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ (จำนวน 10 รุ่น/วิทยาการ : ศุภกร เมลลานนท์) ■ สาขาสังคมศาสตร์ (จำนวน 11 รุ่น/วิทยาการ : ระเบียบ แสงจันทร์) ■ สาขามนุษยศาสตร์ (จำนวน 11 รุ่น/วิทยาการ : สมร กรวิรัตน์) (เวลาอบรม รอบละ 2.30 ชม.) <p>หมายเหตุ มีผู้มาเข้าร่วม อบรมเพียง 4 สาขาวิชา ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 6 คน - สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ จำนวน 3 คน - สาขาสังคมศาสตร์ จำนวน 4 คน - สาขามนุษยศาสตร์ จำนวน 1 คน

รายการ	ผลการดำเนินงาน		
	2548	2549	2550
แบบประเมินผล	มี	ไม่มี	มี
เนื้อหาที่นำเสนอ	แนะนำการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าวิจัย จากฐานข้อมูล CU Reference Databases เฉพาะสาขาวิชา ประกอบด้วย การเลือกใช้ฐานข้อมูลตามสาขาวิชา กลยุทธ์ และเทคนิคการสืบค้นเอกสารฉบับเต็มจาก e-Journals, e-Book	แนะนำแหล่ง/การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Resources) ประเภทต่างๆ ที่มีให้บริการในเครือข่ายห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	เนื้อหาเช่นเดียวกับปี พ.ศ. 2549 และเพิ่มการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศประเภท “คลังปัญญาจุฬาฯ” เพื่อประเทศไทย (CUIR)
สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	- โปสเตอร์	- โปสเตอร์ - เว็บไซต์สถาบัน - บทวิทยุรายการ “ก้าวไกลกับวิทยบริการ” ครั้งที่ 47 ประจำวันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549	- โปสเตอร์ - เว็บไซต์สถาบัน
การสนับสนุนกิจกรรม	- ได้รับสนับสนุนของที่ระลึกจาก บริษัท บิวคโปรโมชัน ได้แก่ ปฏิทิน สมุดโน้ต และปากกา	หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนสมุดโน้ต Green Read	หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนสมุดโน้ต Green Read

ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ

ปัญหาการจัดกิจกรรม การส่งเสริมการใช้สารสนเทศ คือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีจำนวนน้อย แม้ว่าผู้จัดได้มีการเพิ่มจำนวนรอบ/รุ่นให้มากขึ้นแล้วก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากช่วงเวลาที่จัดกิจกรรมดังกล่าว คือ ระหว่างเดือนสิงหาคม-ธันวาคม ของปีเป็นช่วงเวลาที่นิสิตมีการสอบประจำภาค จึงมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมน้อยมาก เมื่อเทียบกับการจัดระหว่างเปิดภาคการศึกษาคือระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคมจะมีผู้เข้าร่วมการอบรมจำนวนมากกว่า

ดังนั้นควรมีการจัดกิจกรรมระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม โดยดำเนินการพร้อมกับกิจกรรมปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดหรือควรจัดกิจกรรมตลอดทั้งปีการศึกษา และควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สถาบันฯ ให้ผู้รับบริการทราบว่ามีการจัดกิจกรรมทั้งปี เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมแจ้งความจำนงล่วงหน้า โดยสามารถเลือกวันเวลาที่ตนเองสะดวกได้ตามต้องการ ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวจะทำให้มีจำนวนผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มมากขึ้นกว่าทุกปี

บรรณานุกรม

- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะกรรมการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ. **รายงานการวิจัยผลการประชาสัมพันธ์ (Coverage index) สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรณีศึกษา การประชุมทิศห้องสมุดดิจิทัล สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- จิราพรรณ สวัสดิพงษ์. “สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กับบทบาทที่เปลี่ยนไป : จากการแนะนำการใช้ห้องสมุดสู่การส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศตลอดชีวิต”. **วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. 10-11(2546-2547): 81-90.
- เบญจา รุ่งเรืองศิลป์ และคณะ. **การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : รายงานโครงการวิจัย**. กรุงเทพฯ: ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- เบญจา รุ่งเรืองศิลป์. “โครงสร้างการดำเนินงาน : ฝ่ายบริการผู้อ่าน สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.car.chula.ac.th/readerweb/web/chart.html>. 2549. สืบค้น 8 ตุลาคม 2551.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Reference Management from OPACs with EndNote

Samorn Kornvirat

Abstract

The Central Library has perpetually provided a service and consultation for bibliographic compilation and academic citations for Chula faculty members, it thus realizes a necessity to look for a ready-made and standardized tool for such service. This article introduces this tool--the EndNote program for OPAC (Online Public Access Catalog) search. It describes the steps for compiling bibliographies by using the OPAC, and the functions of EndNote for storing, managing and searching citations and bibliographical records. Two versions of EndNote program, i.e. EndNote X2 for Windows and Mac, and EndNote Web, are discussed and compared. The article also includes the steps of how to input citations from OPAC to EndNote for both two versions.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การจัดการบรรณานุกรมจากฐานข้อมูล ห้องสมุดด้วย EndNote

สมรส กรวีรัตน์¹

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดให้มีบริการรวบรวมบรรณานุกรมและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนรายการอ้างอิงหรือรายการบรรณานุกรมผลงานวิชาการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง สถาบันฯ ได้ตระหนักถึงการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้สามารถรวบรวมรายการอ้างอิงที่ถูกต้องและสมบูรณ์ เพื่อประโยชน์ต่อการติดตามแหล่งข้อมูลที่นำมาอ้างอิงได้โดยสะดวกและชัดเจน สถาบันฯ จึงจัดหาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบรรณานุกรม เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือที่ทันสมัย เป็นมาตรฐานสากล ให้ผู้รับบริการที่มารับคำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนบรรณานุกรมได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นผู้เขียนจึงขอแนะนำเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมบรรณานุกรมแบบสำเร็จรูป อันประกอบด้วยระบบการสืบค้น OPACs และโปรแกรม EndNote โดยทั้งสองโปรแกรมนี้เป็นหัวใจสำคัญในการจัดทำบรรณานุกรมให้ครบถ้วนและสะดวกต่อการใช้งานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งจะกล่าวโดยละเอียดดังต่อไปนี้

รูปแบบการอ้างอิงของการเขียนผลงานวิชาการ ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ มีหลายระบบตามมาตรฐานของแต่ละสาขาวิชา เช่น การอ้างอิงแบบ APA (The American Psychological Association) และ Harvard เป็นมาตรฐานการอ้างอิงที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทางสังคมศาสตร์ การอ้างอิงแบบ MLA (The Modern Language Association, U.of Chicago) และ Turabian เป็นมาตรฐานการอ้างอิงที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทางมนุษยศาสตร์ ส่วนทางด้านวิทยาศาสตร์กายภาพและวิทยาศาสตร์ชีวภาพนั้นมีรูปแบบการอ้างอิงที่เป็นมาตรฐานของแต่ละสาขาวิชาอยู่หลากหลายรูปแบบ เช่น IEEE, Nature, Science, PubMed, Vancouver ฯลฯ (บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548: 50)

¹บรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ฝ่ายบริการผู้อ่าน หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่าง ตารางจำแนกสาขาวิชาและรูปแบบการอ้างอิง

Examples of Commonly Used Styles		
Area of Study	Writing Style Guides	Additional Information
Biosciences	CBE	Council of Biology Editors
Science	Harvard	BS 5605:1990 (British Standard), Harvard system has standards for the order and content of information in the reference, not the format or layout on the page. Many variations of layout are acceptable, provided they are used consistently,
Chemistry	ACS	American Chemical Society
Engineering	IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers
Humanities	Chicago 15 th A or B	Chicago Manual of Style
Humanities	Turabian	A Manual for Writers of Research Papers, Theses, and Dissertations, Seventh Edition: Chicago Style for Students and Researchers (Chicago Guides to Writing, Editing, and Publishing)
General	Annotated	This is a generic style that includes an alphabetically-sorted bibliography and abstracts.
General	Author-Date	Also see Harvard.
Language and Linguistics	MLA	Modern Language Association
Medicine	JAMA	American Medical Association Manual of Style, 9 th Edition
Medicine	NLM	National Library of Medicine (including the 2001 supplement for internet citations)
Medicine	Vancouver or UNIFORM Requirements	International Committee of Medical Journal Editors
Psychology	APA 5 th	American Psychological Association
Sociology	ASA Style Guide	American Sociological Association
Physics/Chemistry	AIP Style Manual 4 th Edition	American Institute of Physics Style Manual 4 th Edition

ที่มา: Thomson Reuters. [Online]. Available from: <http://www.myendnoteweb.com>. 2008. Retrieved October 1, 2008.

OPACs

OPACs (Online Public Access Catalog) เป็นระบบการเข้าถึงรายการบรรณานุกรมสาธารณะ โดยวิธีออนไลน์ ในที่นี้ขอแนะนำการใช้ระบบการสืบค้นของโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC เวอร์ชัน Millennium 2007 ซึ่งเป็นฐานข้อมูลห้องสมุด (Library Catalog) ที่รวบรวมบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CHULALINET : Chulalongkorn University Library Information Network) ตั้งแต่ พ.ศ. 2537 จนถึงปัจจุบัน ได้จัดบริการฐานข้อมูลห้องสมุดเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นรายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร จุลสาร รายงาน การวิจัย วิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

ตัวอย่าง หน้าจอหลักฐานข้อมูลห้องสมุด

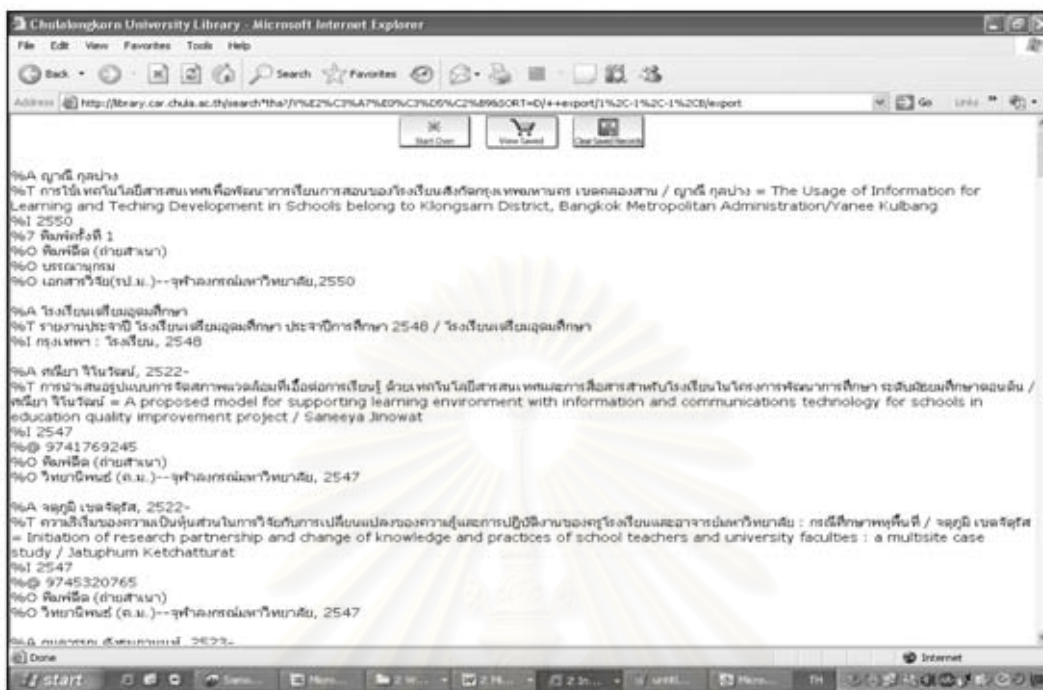


ที่มา: Chulalongkorn University. Center of Academic Resources. "Chulalinet." [Online]. Available from: <http://library.car.chula.ac.th>. 2008. Retrieved September 15, 2008.

ขั้นตอนการรวบรวมบรรณานุกรมจาก OPACs

เป็นกรณีการเข้าใช้ฐานข้อมูลห้องสมุดจุฬาฯ ที่เว็บไซต์ของสถาบันวิทยบริการที่ URL: <http://library.car.chula.ac.th> พิมพ์คำค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ จนได้ผลลัพธ์ที่ต้องการเป็นรายการอ้างอิงแล้ว ให้ทำบันทึกผลการสืบค้น ซึ่งมี 2 วิธี คือ วิธีแรกกรณีที่ต้องการเลือกรายการอ้างอิงทีละรายการ ให้คลิกในช่อง หน้ารายการอ้างอิง แล้วเลือกเมนู Save Marked Records กรณีที่สองที่ต้องการเลือกรายการอ้างอิงทั้งหมดทุกรายการในหน้าจอกของผลการสืบค้น ให้คลิกเมนู Save All on Page เมื่อมั่นใจแล้วว่ารายการอ้างอิงที่เลือกมาครบถ้วนแล้ว ให้คลิกเมนู View Saved แล้วเลือก Format of List เป็น EndNote/Refworks เลือกเมนู Send List To เป็น Screen คลิกปุ่ม Submit จะพบรายการบรรณานุกรมที่มี EndNote Tag พร้อมที่จะโอนข้อมูลต่อไปยังโปรแกรม EndNote จากนั้นให้เลือกเมนู File-Save As แล้วตั้งชื่อไฟล์ข้อมูลและใช้นามสกุล *.txt หากมีบรรณานุกรมเป็นภาษาไทยและใช้ร่วมกับโปรแกรม EndNote Web หรือโปรแกรม EndNote ที่มีเวอร์ชันต่ำกว่า X ให้เปิดไฟล์ข้อมูลที่บันทึกเป็น *.txt แล้วเลือกเมนู File-Save As-Encoding เลือก UTF 8 บรรณานุกรมดังกล่าวจะสามารถถ่ายโอนเข้าสู่โปรแกรม EndNote ได้ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์

ตัวอย่าง หน้าจอแสดงผลการบันทึกข้อมูลรูปแบบ EndNote จาก OPACs



ที่มา: Chulalongkorn University. Center of Academic Resources. “Chulalinet.” [Online]. Available from: <http://library.car.chula.ac.th>. 2008. Retrieved September 15, 2008.

เมื่อสามารถรวบรวมบรรณานุกรมจากฐานข้อมูลห้องสมุดได้แล้ว สิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการต่อ คือ การส่งรายการบรรณานุกรมที่รวบรวมมาได้ นำมาจัดเรียงบรรณานุกรมให้ถูกต้องเพื่อเป็นการยืนยันว่าผลงานวิชาการได้รวบรวมมาจากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ โดยการใช้เครื่องมือสำหรับจัดการบรรณานุกรมที่ทันสมัย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป EndNote

EndNote

EndNote เป็นโปรแกรมจัดการรายการอ้างอิงหรือรายการบรรณานุกรมที่ผลิตโดยบริษัท The Thomson Corporation สถาบันฯ ได้จัดหาโปรแกรมมาให้ใช้บริการตั้งแต่ระบบ Desktop ซึ่งสามารถใช้งานทั้งระบบ Windows และ Mac หลักการทำงานของโปรแกรม EndNote สามารถจัดเก็บ (Storing) จัดการ (Managing) และค้นหา (Searching) รายการอ้างอิงหรือรายการบรรณานุกรม รวมถึงข้อมูลที่มีรูปแบบ แผนภูมิ ตาราง รูปภาพ และสมการด้วย นอกจากนี้โปรแกรม EndNote ยังมีคุณสมบัติที่น่าสนใจดังนี้ คือ สามารถจัดการและจัดเก็บรายการอ้างอิงหรือรายการทางบรรณานุกรมอย่างเป็นระบบ สามารถสร้างกลุ่มข้อมูลส่วนบุคคล (Your Personal Group) มีรูปแบบบรรณานุกรมที่หลากหลายต่อการใช้งาน สามารถเชื่อมโยงไฟล์ข้อมูลรายการอ้างอิงระหว่างกันได้โดยง่าย สามารถสืบค้นและถ่ายโอนรายการอ้างอิงจากฐานข้อมูลออนไลน์ สามารถนำรายการอ้างอิงมาจัดเก็บและใช้อ้างอิงในผลงานวรรณกรรมได้อย่างรวดเร็ว ตามรูปแบบการอ้างอิงที่ถูกต้อง (Cite-While-You-Write)

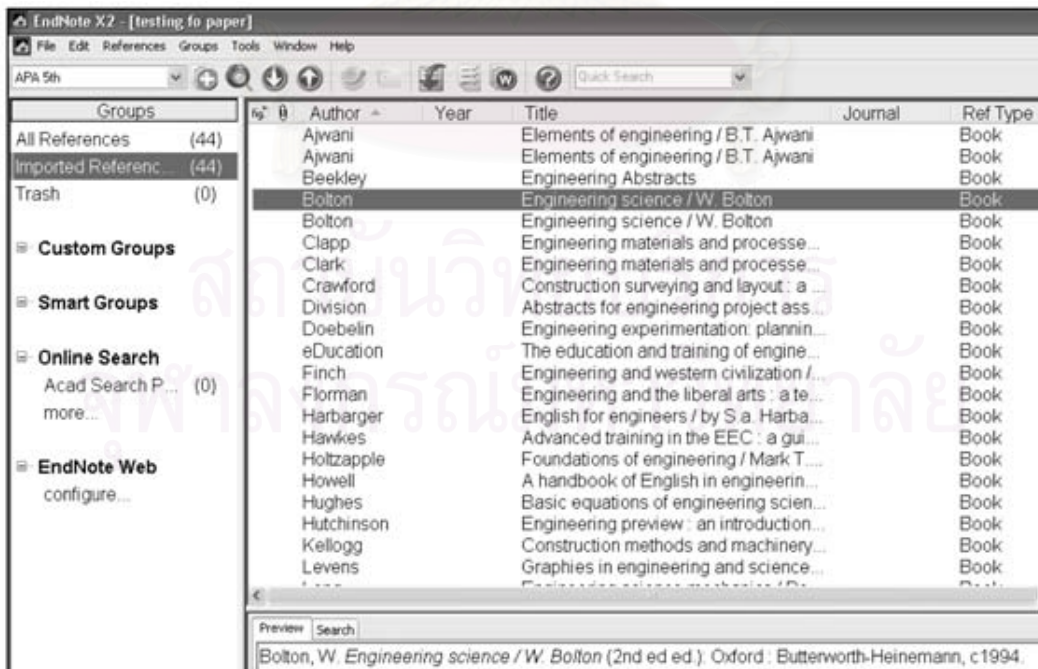
เนื่องจากโปรแกรม EndNote มีรูปแบบการใช้งาน 2 ระบบ คือ ระบบข้อลัพท์ Desktop (สำหรับ Windows และ Mac) และ ระบบ Web ซึ่งเรียกใช้งานผ่านเว็บ จึงขอเปรียบเทียบการใช้งานโปรแกรม EndNote X2 และ EndNote Web พอสังเขปดังนี้

ตารางแสดงการเปรียบเทียบโปรแกรม EndNote X2 และ EndNote Web

Feature	EndNote X2	EndNote Web
รูปแบบบรรณานุกรม (Output Styles)	> 3,300	> 2,300
ประเภทรายการอ้างอิง (Reference Types)	48	48
จำนวนการจัดเก็บรายการบรรณานุกรม	ไม่จำกัด	10,000
การแทรกรูปภาพ (Inserting Figure)	มี	มี
การค้นผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ (Searching Online Databases)	มี	มี
การสร้างกลุ่มคลังข้อมูล (Create Groups)	มี	มี
การเก็บไฟล์ที่ลบออกมาใช้ใหม่ (Trash Group)	มี	มี

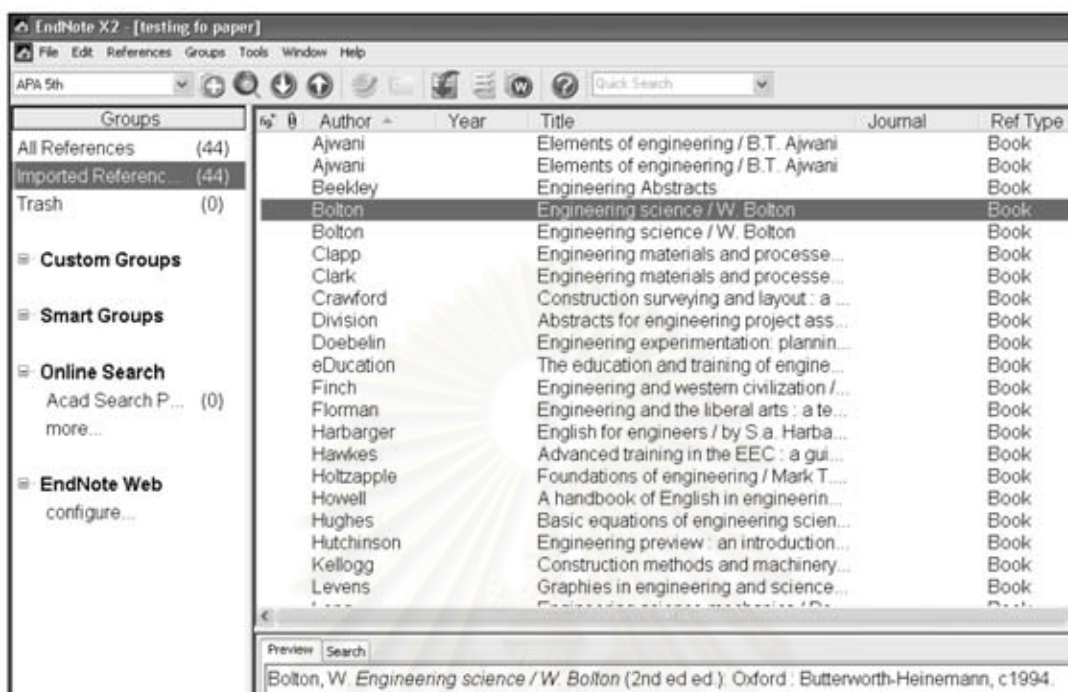
ที่มา: Thomson Reuters. [Online]. Available from: <http://www.endnote.com>. 2008. Retrieved September 25, 2008.

ตัวอย่าง หน้าจอ EndNote X2



ที่มา: Thomson Corporation. EndNote X2. [Computer programme]. 2008.

ตัวอย่าง หน้าจอ EndNote Web



ที่มา: Thomson Reuters . [Online]. Available from: <http://www.myendnoteweb.com>. 2008. Retrieved October 1, 2008.

การใช้งานโปรแกรม EndNote

ดังที่กล่าวมาแล้ว โปรแกรม EndNote มีการใช้งาน 2 รูปแบบ คือ แบบที่ติดตั้งที่คอมพิวเตอร์ (Desktop) เวอร์ชันปัจจุบัน คือ EndNote X2 และ แบบที่ใช้งานผ่านเว็บ เรียกว่า EndNote Web เพื่อให้เข้าใจวิธีการใช้งานที่สะดวกและรวดเร็ว ขออธิบายการเข้าใช้โปรแกรมในแต่ละรูปแบบ ดังนี้

EndNote X2

การใช้โปรแกรม EndNote X2 ต้องทำการติดตั้งโปรแกรม EndNote ซึ่งสมาชิกในประชาคมจุฬาฯ สามารถ Download ได้ด้วยตนเองจากเว็บเพจของฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาฯ บริหารจัดการโดยสถาบันวิทยบริการที่ URL: <http://www.car.chula.ac.th/curef-db/endnotex2a.html> ซึ่งติดตั้งโปรแกรม EndNote X2 แล้วคลิกที่เมนู Start เลือก Programs-EndNote-EndNote Program เพื่อสร้างคลังข้อมูล (Library) มี 2 วิธี คือ กรณีแรกต้องการสร้างคลังข้อมูลใหม่ ให้คลิกที่ Create a new library หรือ กรณีที่สองต้องการเปิดคลังข้อมูลที่มีอยู่เดิมแล้ว ให้คลิกที่ Open an existing library

การนำข้อมูลรายการอ้างอิงจาก OPACs เข้าสู่โปรแกรม EndNote มี 3 วิธี ได้แก่

วิธีที่ 1 การพิมพ์รายการอ้างอิงเพิ่มทีละรายการด้วยตนเอง (Entering Reference) ให้คลิกที่เมนู Reference เลือก New Reference แล้วเลือกประเภทสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ (Reference Types) เพื่อพิมพ์รายละเอียดทางบรรณานุกรมที่สำคัญ ตามประเภทสิ่งพิมพ์ที่เลือกไว้ แล้วคลิก เพื่อบันทึกข้อมูลรายการอ้างอิงทีละรายการ

กรณีที่ต้องการแทรกภาพประกอบให้คลิกที่เมนู Reference เลือก Figure-Attach Figure แล้วคลิก Choose File เพื่อเลือกไฟล์ที่ต้องการ พร้อมระบุคำอธิบายภาพในเขตข้อมูล Caption

วิธีที่ 2 การถ่ายโอนรายการอ้างอิงที่สืบค้นจากฐานข้อมูล OPACs (Importing Reference) ให้คลิกที่เมนูบันทึกรายการจากฐานข้อมูลทั้งหมด แล้วบันทึกเป็นไฟล์นามสกุล *.txt แล้วเปิดโปรแกรม EndNote คลิกที่เมนู File เลือก Import เลือก Import Option เป็น EndNote Import แล้วคลิกปุ่ม Import

วิธีที่ 3 การถ่ายโอนรายการอ้างอิงจากการสืบค้นฐานข้อมูล Library Catalog ผ่านโปรแกรม EndNote (Searching Online) ให้คลิกที่เมนู Tools เลือก Online Search แล้วเลือกแหล่งข้อมูลที่ต้องการ คือ Library Catalog พร้อมพิมพ์คำค้น แล้วคลิก Search ให้ระบุจำนวนผลลัพธ์ที่ต้องการ แล้วคลิก OK

ทั้งนี้ขอแนะนำเมนูที่น่าสนใจเพื่อช่วยให้การจัดการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรม EndNote มีความถูกต้อง รวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนี้

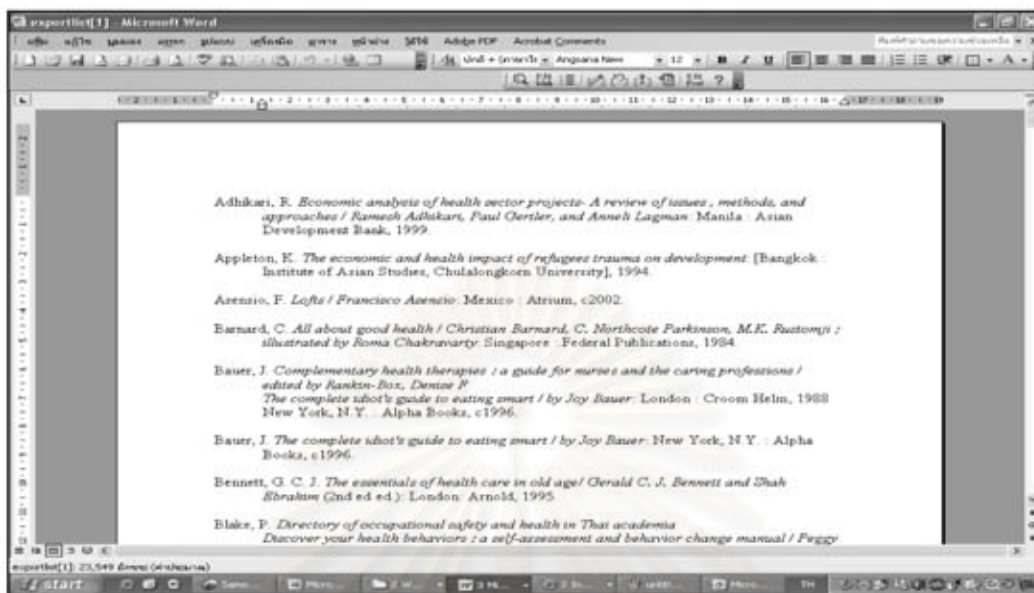
การเปลี่ยนรูปแบบบรรณานุกรมที่ต้องการ (Bibliographic Styles) ให้คลิกเมนู Tools-EndNote X2-Format Bibliography เลือกรูปแบบรายการทางบรรณานุกรม แล้วคลิก OK

การสร้างกลุ่มคลังข้อมูล (Create Group) มี 2 วิธี คือ วิธีที่ 1 กลุ่มข้อมูลแบบ Custom Group ให้เลือกรายการอ้างอิงที่ต้องการจัดกลุ่มข้อมูล แล้วคลิกที่เมนู Reference เลือก Add Reference to Create Customer Group พร้อมระบุชื่อกลุ่มข้อมูลที่ต้องการ ส่วนวิธีที่ 2 กลุ่มข้อมูลแบบ Smart Group ให้คลิกที่ Groups เลือกคลังข้อมูลตามคำสำคัญ แล้วเลือกเขตข้อมูล พิมพ์คำค้นที่ต้องการ แล้วคลิก Create

การถ่ายโอนข้อมูลของโปรแกรม EndNote X2 และ EndNote Web ให้คลิกที่เมนู Tools เลือก EndNote Web พร้อมระบุ Email และ Password แล้วคลิก OK เลือกคลังข้อมูลที่จะถ่ายโอนรายการอ้างอิง จึงเลือกรูปแบบบรรณานุกรม แล้วคลิก Transfer พร้อมยืนยันการถ่ายโอน แล้วคลิก OK

การนำรายการอ้างอิงเข้าสู่โปรแกรม Microsoft Word แบ่งได้ดังนี้ คือ วิธีที่ 1 Cite While You Write (CWYW) ให้เปิดโปรแกรม MS Word แล้วคลิก Tools-EndNote X2-Find Citation ให้พิมพ์คำค้น แล้วคลิก Search เลือกรายการอ้างอิงที่ต้องการ แล้วคลิก Insert ส่วนวิธีที่ 2 Inserting Figure ให้คลิกเมนู Tools-EndNote X2-Find Figure พิมพ์คำค้น แล้วคลิก Search เลือกรายการอ้างอิง แล้วคลิก Insert

ตัวอย่างหน้าจอรายการอ้างอิงที่จัดการบรรณานุกรมมาเรียบร้อยแล้วใน MS Word



EndNote Web

การติดตั้งโปรแกรม EndNote Web เวอร์ชัน 2.2 สามารถ Download การใช้งานที่เว็บของสถาบันวิทยบริการ ผ่านชุดฐานข้อมูลที่บอกรับชื่อ ISI Web of Knowledge หรือผ่านเว็บไซต์โดยตรงที่ URL : <http://www.myendnoteweb.com> แล้วลงทะเบียนการใช้งานครั้งแรก

การนำข้อมูลรายการอ้างอิงจาก OPACs เข้าสู่โปรแกรม EndNote Web ที่ได้จากการบันทึกข้อมูลจากฐานข้อมูลห้องสมุดเป็น Text File มาเรียบร้อยแล้ว จึงนำเข้าโปรแกรม EndNote Web โดยคลิกที่เมนู Collect เลือก Import Reference ที่เมนู File เลือก Filter เป็น EndNote Import จึงคลิกปุ่ม Import

การจัดรูปแบบบรรณานุกรมในโปรแกรม EndNote Web ให้คลิกที่เมนู Format เลือก Bibliography เลือก Reference (ไฟล์ที่ save มาจาก Web OPAC) เลือก Bibliographic Style เช่น APA 5th เลือก File Format เป็น RTF (Rich Text File) จึงคลิกปุ่ม Save จะพบโปรแกรม Microsoft Word โดยอัตโนมัติ พร้อมมีรายการบรรณานุกรมที่เลือกมาทั้งหมดปรากฏอยู่ในโปรแกรมดังกล่าว ดังนั้นเพื่อเป็นการนำรายการอ้างอิงเข้าสู่โปรแกรม Microsoft Word อย่างสมบูรณ์ จึงควรเลือกเมนู File คลิกที่ Save as แล้วกำหนดชื่อไฟล์ข้อมูลและใช้นามสกุล *.doc หลังจากนั้นก็จะได้ไฟล์บรรณานุกรมที่พร้อมใช้งานกับการพิมพ์ผลงานวิชาการต่อไป

บทสรุป

การรวบรวมรายการอ้างอิงจาก OPACs ด้วยโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote เป็นวิธีการถ่ายโอนรายการอ้างอิงที่สะดวกและรวดเร็วที่สุดของการรวบรวมบรรณานุกรมแบบสากล แต่ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้างสำหรับการถ่ายโอนข้อมูลของระบบ OPACs ซึ่งต้องมีการบันทึกรายการอ้างอิงเป็น Text File ก่อน แล้วจึงจะสามารถนำรายการอ้างอิงมาถ่ายโอนเข้าโปรแกรม EndNote (Importing Reference) และยังไม่สามารถถ่ายโอนรายการอ้างอิงที่สืบค้นได้จาก OPACs ให้เข้าสู่โปรแกรม EndNote โดยตรง (Direct Export from Web Pages) รวมทั้งการใช้ภาษาไทยที่ยังไม่สมบูรณ์ จึงขอแนะนำให้ผู้ผลิตผลงานวิชาการทุกท่านได้โปรดติดตามพัฒนาการและความก้าวหน้าของโปรแกรม EndNote ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานกันต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กัลยา ยังสุขยิ่ง. “EndNote Web: สิ่งเปลี่ยนแปลงและการใช้งาน.” **ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. 24, 1 (มกราคม-มิถุนายน 2551): 26-43.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. บัณฑิตวิทยาลัย. **คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์**. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2548.

สุนันทา วงศ์ชาติ. “โปรแกรม EndNote กับการจัดการงานเขียน.” **ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. 23, 3 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2550): 13-25.

ภาษาอังกฤษ

Chulalongkorn University. Center of Academic Resources. “Chulalinet.” [Online]. Available from: <http://library.car.chula.ac.th>. 2008. Retrieved September 15, 2008.

Ruang Sri Jullajinda. “Service Note: EndNote X2 for Windows and EndNote X1 for Mac OS.” [Online]. Available from: <http://www.car.chula.ac.th/curef-db/endnotex2a.html>. 2008. Retrieved October 1, 2008.

Thomson Corporation. EndNote X2. [Computer programme]. 2008.

Thomson Reuters. “EndNote Web.” [Online]. Available from: <http://www.myendnoteweb.com>. 2008. Retrieved October 1, 2008.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

EndNote and Academic Databases

Kalaya Youngsukying

Ruangsi Jullajinda

Abstract

This article provides a manual for using EndNote program, stating commercial databases acquired by the Center of Academic Resources and included in the CU Reference Databases that can support this program along with the usage. Tables showing each database that supports this program, including information on direct export to EndNote, filing for transfer to EndNote after import, and filter used, are provided.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โปรแกรม EndNote กับฐานข้อมูลวิชาการ

กัลยา ยังสุขยิ่ง¹

เรืองศรี ดุลละจินดา²

EndNote เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับจัดเก็บและจัดการบรรณานุกรมที่เริ่มต้นพัฒนาขึ้นโดย Niles Software ซึ่งต่อมาในวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2542 ได้รวมเข้ากับ Research Information System (RIS) ตั้งเป็นบริษัทใหม่ชื่อ ResearchSoft ขึ้น (Niles, 1999) ซึ่ง RIS เป็นบริษัทในเครือของ Institute for Scientific Information (ISI) (ปัจจุบัน คือ Thomson Reuters) และเป็นผู้ผลิตโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม Reference Manager และ ProCite จากนั้น EndNote ได้รับการพัฒนามาตลอดระยะเวลาเกือบ 10 ปี ตั้งแต่เวอร์ชัน 3 ในอดีตจนเป็นเวอร์ชัน X2 หรือเวอร์ชัน 12 ในปี 2551 ซึ่งเป็นแบบที่เรียกว่า Desktop นอกจากการพัฒนาโปรแกรม EndNote ในแบบ Desktop แล้ว ResearchSoft ยังได้พัฒนาโปรแกรม EndNote ที่มีการใช้งานผ่านเว็บด้วย คือ EndNote Web โดยเปิดตัวครั้งแรกเมื่อปี 2548 และปรับปรุงต่อมาจนเป็น เวอร์ชัน 2.2 ในปัจจุบัน (กัลยา ยังสุขยิ่ง, 2551: 1-3) เพื่อเป็นทางเลือกแก่ผู้ใช้อีกทางหนึ่งและเป็นการเสริมการใช้งานของโปรแกรม EndNote ในแบบ Desktop ในกรณีที่ต้องการใช้งานแบบออนไลน์เมื่อไม่ได้อยู่ที่เครื่องที่ใช้งานแบบ Desktop (Thomson Reuters, 2005) เนื่องจากสามารถถ่ายโอนข้อมูลระหว่างกันได้

โปรแกรม EndNote กับสถาบันวิทยบริการ

การใช้งานโปรแกรม EndNote ในแบบ Desktop จะต้องมีค่าใช้จ่ายในการซื้อโปรแกรมและต้องทำการติดตั้งโปรแกรมที่เครื่องที่ต้องการใช้งานก่อน ต่างกับแบบที่มีการใช้งานผ่านเว็บ หรือ EndNote Web ซึ่งหน่วยงานที่บอกรับฐานข้อมูลในชุดของ ISI Web of Knowledge มีสิทธิ์เข้าใช้งานได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในการซื้อโปรแกรมและไม่ต้องมีการติดตั้งโปรแกรมที่เครื่องที่จะใช้งาน เพียงลงทะเบียนกับ ISI Web of Knowledge ในขณะที่อยู่ภายใต้เครือข่ายของหน่วยงานที่บอกรับฐานข้อมูลของ ISI Web of Knowledge ก่อนในครั้งแรก ครั้งต่อไปสามารถใช้งานจากคอมพิวเตอร์เครื่องใดก็ได้ที่มีการต่อเชื่อมกับอินเทอร์เน็ตโดยใช้

¹นักเอกสารสนเทศชำนาญการ ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

²บรรณารักษ์ชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

งานผ่านเว็บ (Thomson Reuters 2005, 2008) สำหรับกรณีห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้บอกรับฐานข้อมูลในชุด ISI Web of Science ให้มหาวิทยาลัย/สถาบันต่างๆ ที่เป็นสมาชิกในโครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThailIS) ใช้ร่วมกัน ซึ่งสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้บอกรับฐานข้อมูล Journal Citation Reports ทั้ง Science Edition และ Social Science Edition เป็นการเพิ่มเติมเพื่อใช้ในเครือข่ายจุฬาฯ ดังนั้น ประชาคมจุฬาฯ จึงใช้งาน EndNote Web ได้ ซึ่งการใช้งานทั้งสองแบบนี้มีหน้าจอสื่อสารกับผู้ใช้ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ การใช้งานแบบ Desktop สามารถใช้งานได้หลากหลายมากกว่า

โปรแกรม EndNote มีพัฒนาการที่ต่อเนื่องยาวนาน ใช้งานง่าย มีผู้นิยมใช้อย่างกว้างขวาง และสามารถใช้งานได้หลายภาษารวมทั้งภาษาไทย (ประภาศรี พุ่งศรีวิโรจน์, 2551: 2) โดยที่สถาบันวิทยบริการเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัยของประชาคมจุฬาฯ ได้พิจารณาประโยชน์ในการทำผลงานทางวิชาการของประชาคมจุฬาฯ ดังนั้น ในปีงบประมาณ 2549 จึงเริ่มนำโปรแกรม EndNote X (EndNote เวอร์ชัน 10) มาใช้ โดยซื้อสิทธิ์การใช้จำนวน 2 ไลเซนส์ เพื่อให้บริการแก่ ผู้ต้องการใช้งานที่ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัยและฝ่ายบริการผู้อ่าน โดยฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัยรับผิดชอบการจัดฝึกอบรมแนะนำการใช้งานให้แก่ผู้สนใจจากคณะ/สถาบันต่างๆ รวมถึงการจัดอบรมแนะนำการใช้งานโปรแกรม EndNote Web เพื่อให้ผู้ใช้เลือกใช้งานตามความต้องการ ซึ่งมีผู้สนใจเข้าอบรมเป็นจำนวนมาก ต่อมาในปลายปีงบประมาณ 2551 สถาบันวิทยบริการได้ซื้อสิทธิ์โปรแกรม EndNote X2 ซึ่งเป็นเวอร์ชันล่าสุดไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้แบบ volume licenses โดยฝ่ายระบบสารสนเทศและฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัยดำเนินงานให้บริการโปรแกรมผ่านเว็บเพจของ CU Reference Databases ที่ <http://www.car.chula.ac.th/curef-db/endnotex2a.html> (Ruangsri 2008) เพื่อนำไปติดตั้งที่เครื่องของสมาชิกในประชาคมจุฬาฯ เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำโปรแกรมไปใช้ประโยชน์ในการทำผลงานทางวิชาการ โดยผู้บริหารคณะ/สถาบัน ให้ความสนใจมอบหมายให้ห้องสมุด/ผู้รับผิดชอบประสานงานกับฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัย ให้จัดอบรมที่คณะ/สถาบัน เพื่อความสะดวกของคณาจารย์ บุคลากร และนิสิต ทำให้มีการใช้งานโปรแกรม EndNote แพร่หลายมากยิ่งขึ้น

การทำงานของโปรแกรม EndNote

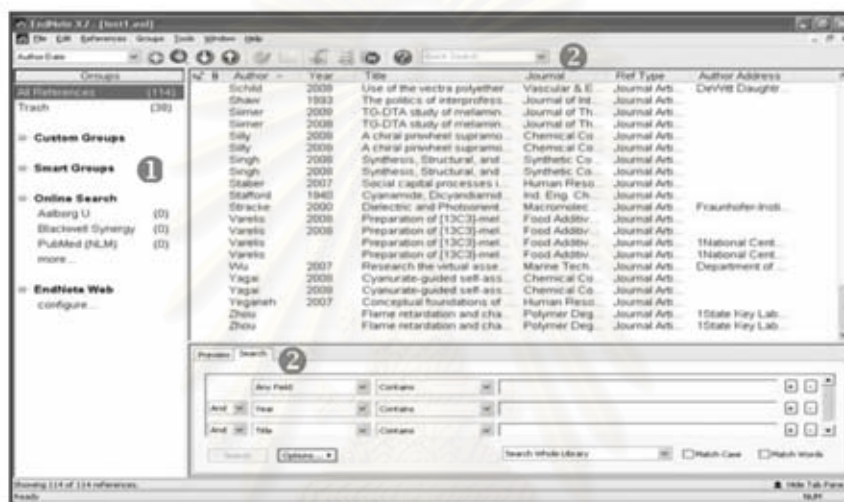
โปรแกรม EndNote จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของแฟ้มข้อมูลที่เรียกว่า Library (ใน EndNote Web เรียก Group) มีนามสกุล .enl (นงเยาว์ เปรมกมลเนตร, 2543: 2) เนื่องจากมีการทำงานที่คล้ายกับห้องสมุดที่จัดเก็บข้อมูลของ index card ไว้ด้วยกัน โดยทำงานในลักษณะของฐานข้อมูลบรรณานุกรมที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลบรรณานุกรม รวมถึงการจัดการกับข้อมูลบรรณานุกรมเหล่านั้น เช่น การค้นหา แก้ไข ลบ และจัดรูปแบบการแสดงผลของข้อมูลตามต้องการได้รวดเร็วและสามารถเปลี่ยนรูปแบบของบรรณานุกรมได้หลากหลายทันทีด้วยการคลิกที่ปุ่มเดียว นอกจากนี้ยังสามารถใช้งานร่วมกับโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด (Microsoft Word) และโปรแกรม Word Processor อื่นๆ เช่น WordPerfect, StartOffice และ OpenOffice (Thomson Reuters 2008) ในการจัดทำบรรณานุกรมโดยแทรกการอ้างอิงในเนื้อหา และทำบรรณานุกรมท้ายบทความ นอกจากนี้ยังทำการถ่ายโอนข้อมูลรายการอ้างอิงจากฐานข้อมูลอื่นๆ เข้าสู่ EndNote Library ได้

โปรแกรม EndNote X2 มีการทำงานที่น่าสนใจ ดังนี้

ช่วยค้นหา/ดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มโดยการเลือกรายการอ้างอิงจากแฟ้มข้อมูล (Library) ที่มีอยู่ และใช้ทางเลือกที่ระบบกำหนดให้ (Find Full Text) จากนั้นโปรแกรม EndNote จะทำการกวาดตรวจ

(Scan) เอกสารฉบับเต็มที่สามารถเข้าใช้งานได้ หากพบข้อมูลจะทำการดาวน์โหลดและเชื่อมโยงเข้ากับรายการอ้างอิงนั้นๆ ให้โดยอัตโนมัติ

รวมการจัดองค์ประกอบและหมวดหมู่ (Collection) ไว้ในหน้าเดียวกันเพื่อช่วยในการสร้างกลุ่ม/กลุ่มย่อยของรายการอ้างอิงโดยอัตโนมัติตามที่กำหนด ค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ที่ใช้งานได้ทันที เรียกคืนรายการอ้างอิงที่ถูกลบไปกลับคืนจากถังพักขยะ และถ่ายเทกลุ่มที่อยู่ใน EndNote Web กับ EndNote X2 ไปมาระหว่างกันได้ง่าย (บริเวณ ❶ ในรูปที่ 1)

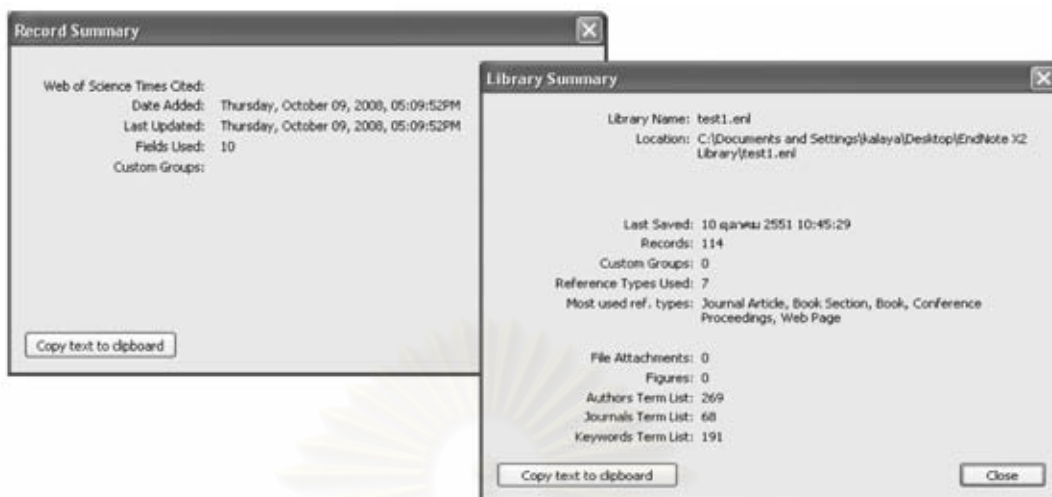


รูปที่ 1 แสดงหน้าจอหลักของการใช้งานโปรแกรม EndNote

ค้นหารายการอ้างอิงได้ง่ายจากหน้าต่างหลักที่รวมการค้นหาต่างๆ ไว้ด้วยกัน ทั้งการค้นหาอย่างรวดเร็ว แถบสำหรับการค้นหาจากแฟ้มข้อมูล และการค้นหาจากทรัพยากรออนไลน์ต่างๆ โดยมีแถบแสดงแหล่งข้อมูลที่ค้นหาให้เห็นเพื่อจะได้จำแนกผลลัพธ์ได้ง่ายขึ้น (บริเวณ ❶ และ ❷ ในรูปที่ 1)

ติดตามรายการอ้างอิงที่เพิ่มเติมเข้ามาใหม่ในแฟ้มข้อมูล หรือที่มีการปรับปรุงล่าสุดได้

ให้ข้อมูลสรุปของแฟ้มข้อมูล เช่น วันที่บันทึกครั้งล่าสุด การจัดกลุ่ม รายการอ้างอิงที่ใช้อยู่ หรือสรุปรายการข้อมูล เช่น วันที่นำข้อมูลเข้าระบบ วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุดได้ในหน้าต่างโดยการคลิกครั้งเดียว ดังตัวอย่างในรูปที่ 2



รูปที่ 2 แสดงข้อมูลสรุปของรายการอ้างอิงและข้อมูลสรุปของแฟ้มข้อมูล

บีบอัดแฟ้มข้อมูลเพื่อแนบไปกับอีเมลโดยอัตโนมัติ (The Thomson Corporation 2008: 10)

เพิ่มเติมรูปแบบรายการอ้างอิงใหม่ๆ เข้ามา เช่น ฐานข้อมูลรวม (Aggregated Database) บล็อก (Blog) บัญชีรายชื่อ (Catalog) จุลสาร (Pamphlet) สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serial Publication) และมาตรฐาน (Standard)

เข้าถึงทรัพยากรออนไลน์และรูปแบบการตีพิมพ์ (Publishing Styles) ได้มากขึ้น โดยมีไฟล์การเชื่อมต่อออนไลน์กว่า 2,800 ไฟล์ ตัวกรอง (Filter) ที่ใช้ในการนำข้อมูลเข้ามาในโปรแกรม EndNote มีจำนวนมากกว่า 600 ตัวกรอง และรูปแบบของวารสารต่างๆ (Journal Styles) มีกว่า 3,300 รูปแบบ (Thomson Reuters, 2008)

เข้าถึง EndNote Web ได้ทันทีเพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น/ทีมงาน และถ่ายเทรายการอ้างอิงไปยัง EndNote Web เพื่อใช้ข้อมูลร่วมกับผู้อื่นได้ง่าย

ฐานข้อมูลวิชาการกับการรองรับและไม่รองรับโปรแกรม EndNote

ฐานข้อมูลวิชาการที่กล่าวถึงในบทความนี้ คือ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU Reference Databases) ที่ใช้ประโยชน์ในการเรียน การสอน การวิจัย และการอ้างอิงของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วยฐานข้อมูลที่มีการบอกรับโดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมการบอกรับโดย สกอ. ฐานที่ให้บริการแก่สาธารณะ และฐานที่ให้ทดลองใช้ โดยจะขอกล่าวถึงการใช้งานร่วมกับโปรแกรม EndNote ในการถ่ายโอนข้อมูลบรรณานุกรมเฉพาะจากฐานข้อมูลที่มีการบอกรับซึ่งรองรับการใช้งานกับโปรแกรม EndNote โดยจำแนกตามสาขาวิชาของเว็บเพจ CU Reference Databases (Center of Academic Resources 2008) ที่ URL: <http://www.car.chula.ac.th/curef-db/> พบว่ามี 34 ฐาน/ชุดฐานข้อมูลที่ยังรองรับ ซึ่งรองรับการใช้โปรแกรม EndNote X2 (ตรวจสอบ ณ เดือนตุลาคม 2551) ดังนี้

1. **ฐานข้อมูลสหสาขาวิชา** ได้แก่ ฐาน Academic Search (EBSCOhost-รวม Complete และ Elite), Credo Reference, FirstSearch Base Subscription, ISI Web of Science, JSTOR, Project MUSE, ProQuest Dissertations and Theses-A & I, PsycARTICLES, SAGE Journals Online, ScienceDirect (รวม Backfiles, Purchased Books และ Book Series), Scopus, SpringerLink (รวม SpringerLink eBooks), Taylor & Francis Online Journals, Wiley InterScience Journals และ WilsonWeb รวม 15 ฐาน

มี 6 ฐานที่ไม่สามารถใช้งานกับโปรแกรม EndNote ได้แก่ CHE PDF Dissertation Full Text, Grolier Online, IFD Newsclip Online (ฐานภาษาไทย), ISI Journal Citation Reports, K-Econ Analysis (ฐานภาษาไทย) และ NetLibrary เนื่องจากตัวข้อมูลหรือระบบไม่รองรับการใช้งานกับโปรแกรม EndNote

2. **ฐานข้อมูลสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี** ได้แก่ ฐาน ACM Portal, ACS Web Editions, CAB Direct (รวม VetMed Resource), Compendex, Current Chemical Reaction, Index Chemicus, DiscoveryGate, IEEE Xplore, Lecture Notes in Computer Science, Nature with Nature Journals Online และ ProQuest Health and Medical Complete รวม 11 ฐาน

มี 1 ฐานที่ไม่รองรับการใช้งานกับโปรแกรม EndNote คือ SIAM Reference Collection

3. **ฐานข้อมูลสาขามนุษยศาสตร์** ได้แก่ ฐาน Art Full Text, Humanities Full Text และ Library Literature & Information Science Full Text (ในชุดของ WilsonWeb) และ Arts & Humanities Citation Index (ในชุดของ ISI Web of Science) รวม 4 ฐาน

4. **ฐานข้อมูลสาขาสังคมศาสตร์** (รวมฐานข้อมูลทางธุรกิจและเศรษฐศาสตร์) ได้แก่ ฐาน ABI/INFORM (ProQuest-CSA), Business Research Complete (EBSCOhost), Education Research Complete และ Emerald Management Xtra (รวม Emerald Backfiles) รวม 4 ฐาน


มี 3 ฐานที่ไม่รองรับการใช้งานโปรแกรม EndNote คือ The Chronicle of Higher Education, LexisNexis และ NEWSCENTER (ฐานภาษาไทย)

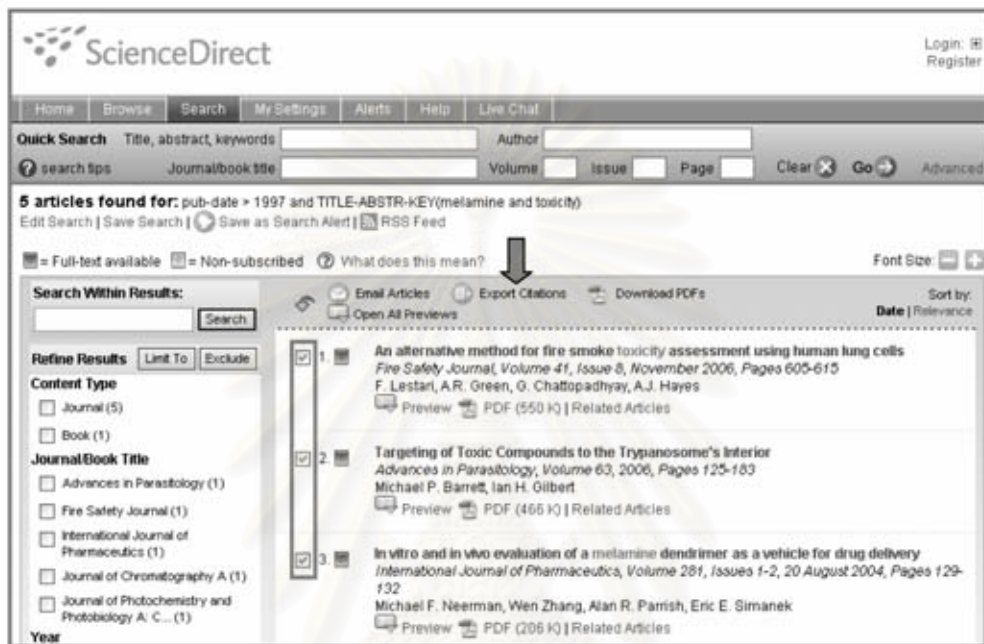
ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ฐานข้อมูลวิชาการที่บอกรับในชุด CU Reference Databases ที่รองรับและไม่รองรับโปรแกรม EndNote มีจำนวน 34 และ 10 ฐาน ตามลำดับ

ฐานข้อมูลที่สำคัญกับการใช้งานโปรแกรม EndNote


เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนการใช้งานในภาพรวม ขอยกตัวอย่างการใช้งานโปรแกรม EndNote X2 (for Windows) กับฐานข้อมูล ScienceDirect เนื่องจากเป็นฐานข้อมูลฉบับเต็มที่มีเนื้อหาครอบคลุมสหสาขาวิชา และมีจำนวนครั้งของการใช้งานมากที่สุด โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับรางวัล Top ScienceDirect Usage Award in Thailand จากบริษัท Elsevier ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 ต่อเนื่องกัน 4 ปีจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากมีสถิติการเรียกใช้เอกสารฉบับเต็มมากที่สุดในประเทศไทย สืบเนื่องด้วยสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้บอกรับ Backfiles ของวารสารฉบับย้อนหลังเพิ่มเติมจากชุด ScienceDirect Online ที่ สกอ. บอกรับ และจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากฐานนี้เพิ่มขึ้นทุกปี จึงเป็นผลให้สมาชิกในประชาคมจุฬาฯ สามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มสาขาวิชาต่างๆ ตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม EndNote X2 ที่ฐานข้อมูล ScienceDirect มีดังนี้

1. ค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล เช่น ค้นเรื่อง melamine และ toxicity จากเขตข้อมูล TITLE-ABSTR-KEY เมื่อได้ผลลัพธ์ ให้ทำเครื่องหมายในกรอบ ข้างหน้ารายการที่ต้องการ และเลือก  Export Citations ดังตัวอย่างผลลัพธ์ในรูปที่ 3



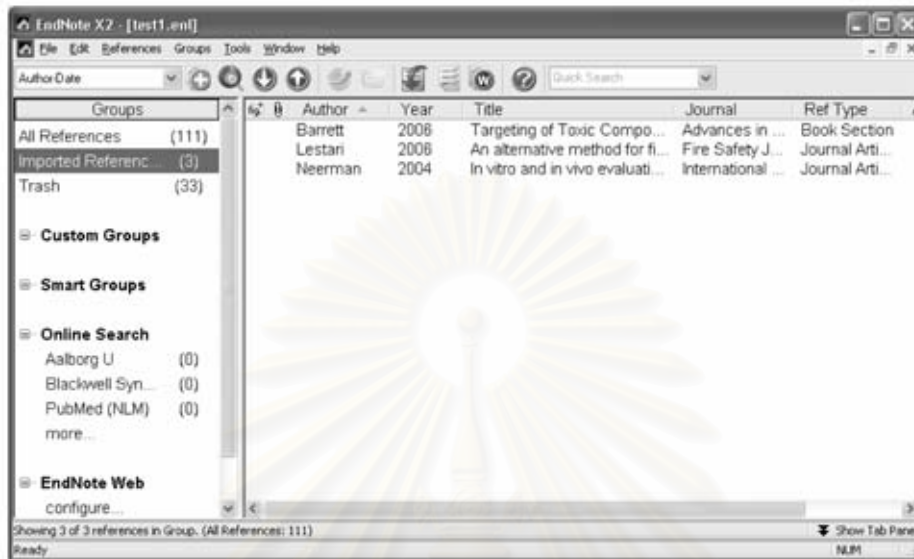
รูปที่ 3 แสดงตัวอย่างผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นหาข้อมูล

2. ที่หน้าต่าง Export Citations ใช้ทางเลือกที่จะส่งข้อมูลบรรณานุกรมไปยังโปรแกรม EndNote คือ Export Format: RIS format (for Reference Manager, ProCite, EndNote) และคลิกปุ่ม  Export ดังตัวอย่างในรูปที่ 4



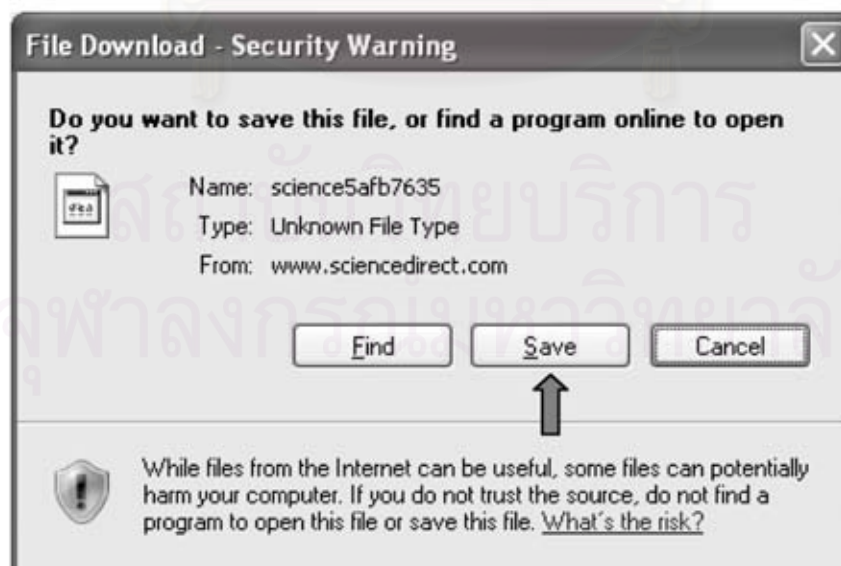
รูปที่ 4 แสดงทางเลือกที่ใช้ส่งข้อมูลไปยังโปรแกรม EndNote X2

3. กรณีที่เครื่องที่ใช้งานมีโปรแกรม EndNote X2 อยู่เครื่องแล้ว ระบบจะส่งข้อมูลไปยัง โปรแกรม EndNote X2 โดยตรง (Direct Export) ดังตัวอย่างในรูปที่ 5



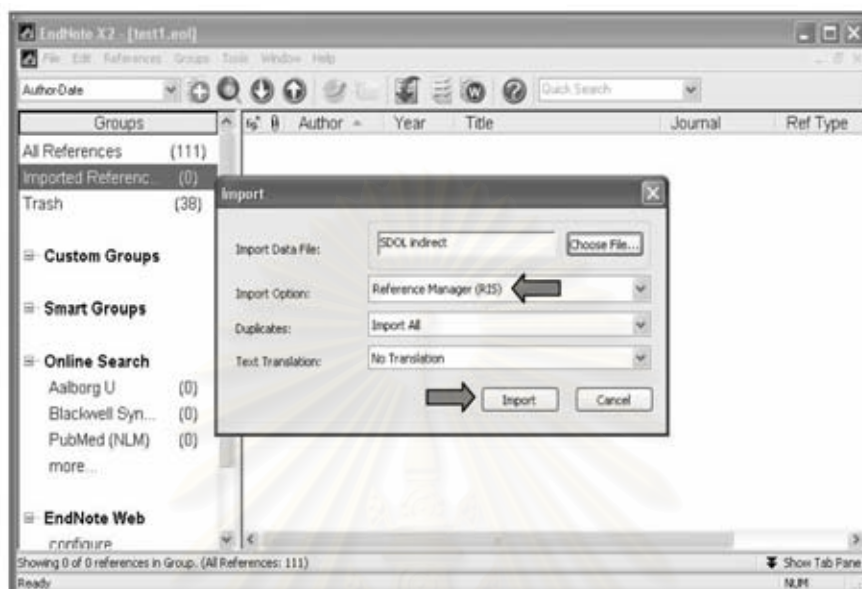
รูปที่ 5 แสดงรายการบรรณานุกรมที่ถูกส่งเข้ามาในโปรแกรม EndNote X2

หากเครื่องที่ใช้งานไม่มีโปรแกรม EndNote X2 ติดตั้งอยู่ จอภาพจะมีหน้าต่างแจ้งให้เลือกจัดเก็บเป็นไฟล์ โดยคลิกปุ่ม Save ดังตัวอย่างในรูปที่ 6



รูปที่ 6 แสดงหน้าต่างการจัดเก็บเป็นไฟล์

จากนั้นนำมาถ่ายโอน (Import) เข้าสู่โปรแกรม EndNote X2 ในภายหลัง โดยใช้ตัวกรอง (Filter) ชื่อ Reference Manager (RIS) ดังตัวอย่างในรูปที่ 7



รูปที่ 7 แสดงการถ่ายโอนข้อมูลบรรณานุกรมเข้ามาในโปรแกรม EndNote X2


ลักษณะการใช้งาน EndNote ที่รองรับในฐานข้อมูลวิชาการ

สำหรับการใช้งานของฐานข้อมูลอื่นๆ ที่จุฬาฯ และ สกอ. บอกรับ ซึ่งมีโปรแกรม EndNote X2 รองรับนั้น ขอสรุปเป็นตารางเรียงตามอักษรชื่อของฐาน/ชุดฐานข้อมูล ดังตารางที่ 1 ดังนี้

สถาบันวิทยุบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะการใช้งาน EndNote กับฐานข้อมูลที่บอกรับ

ฐาน/ชุดฐานข้อมูล	การส่งข้อมูลไป EndNote โดยตรง (Direct Export)	การจัดเก็บเป็นไฟล์เพื่อถ่ายโอนสู่ EndNote ภายหลัง (Import)	ตัวกรอง (Filter) ที่ใช้
ACM Portal	ที่หน้าจอแสดงรายละเอียดของบทความ คลิกทางเลือก EndNote	คลิก Save เพื่อจัดเก็บเป็นไฟล์ที่มีนามสกุล .enw	ACM Digital Library หรือ EndNote Import
	คลิก Open		
ACS Web Editions	เลือกรายการที่ต้องการแต่ละรายการ คลิกที่ Download Citation (หากต้องการที่หลายรายการ ให้ทำเครื่องหมายที่ Select Citation ข้างหน้ารายการที่ต้องการ คลิก Download Select Citations) เลือก Choose a citation manager format เป็น EndNote คลิก Download	เลือก Save เก็บเป็นไฟล์นามสกุล .enw	EndNote Import
	คลิกที่ Open		
CAB Direct (รวม VetMed Resource)	เลือกรายการที่ต้องการ จากนั้นเลือกรูปแบบข้างปุ่ม export ทางด้านขวาล่างของจอภาพ เป็น EndNote คลิกปุ่ม export	หากเครื่องที่ใช้งานไม่มีโปรแกรม EndNote ระบบจะให้จัดเก็บเป็นไฟล์เพื่อนำมาถ่ายโอนภายหลัง	Reference Manager (RIS)
Compendex	ทำเครื่องหมายข้างหน้ารายการที่ต้องการ ใช้ทางเลือก Download และทำเครื่องหมายที่ RIS, EndNote, ProCite, Reference Manager คลิก Download	เลือก Save เก็บเป็นไฟล์นามสกุล .ris	Reference Manager (RIS)
	เลือก Open		
Credo Reference	ด้านล่างข้างท้ายรายการที่ต้องการ เลือก Save citation to เป็น EndNote คลิก GO		

ฐาน/ชุดฐานข้อมูล	การส่งข้อมูลไป EndNote โดยตรง (Direct Export)	การจัดเก็บเป็นไฟล์เพื่อถ่ายโอนสู่ EndNote ภายหลัง (Import)	ตัวกรอง (Filter) ที่ใช้
DiscoveryGate	หน้าจอแสดงรายละเอียดของข้อมูล ทำเครื่องหมายในกรอบ Export ข้างหน้ารายการที่ต้องการ เลือก Export selected citations แล้วระบุ Export file format เป็น RIS file และคลิก Export		
EBSCOhost ประกอบด้วยฐาน Academic Search Complete, Academic Search Elite, Business Source Complete และ Education Research Complete Emerald Management Xtra (รวม Emerald Backfiles)	เลือกรายการที่ต้องการ คลิก Add to folder จากนั้น เลือกที่ไอคอน folder ด้านบน หรือไปที่ Go to: Folder View ทางด้านขวา จากนั้นเลือกรายการที่ต้องการ และคลิกที่ไอคอน export 	คลิกทางเลือก Generic bibliographic management software คลิก Save จากนั้น Save As เป็น text file ทำเครื่องหมายหน้ารายการที่ต้องการ คลิก Go ข้างๆ Add to Marked List จากนั้น คลิกที่ Marked List คลิก Download (ASCII) Save เป็น text file	ใช้ Filter ของ EBSCO เอง ซึ่งต้องไปดาวน์โหลดที่ URL: www.endnote.com/support/en_filters.asp ที่แถบ Filtering Option แล้วนำมาวางไว้ที่ c:/program file/EndNote X2/Filters Emerald
FirstSearch Base Subscription	ทำเครื่องหมายข้างหน้ารายการที่ต้องการ คลิกที่ Export และเลือก Export To: เป็น EndNote จากนั้น คลิก Export	คลิก Save เก็บเป็นไฟล์นามสกุล .enw	ใช้ Filter ของ OCLC เอง ซึ่งต้องไปดาวน์โหลดที่ www.endnote.com/support/enfilters.asp ที่แถบ Filtering Option แล้วนำมาวางไว้ที่ c:/program file/EndNote X2/Filters ก่อน
	คลิก Open (ต้องดาวน์โหลด Filters มาก่อน)		

ฐาน/ชุดฐานข้อมูล	การส่งข้อมูลไป EndNote โดยตรง (Direct Export)	การจัดเก็บเป็นไฟล์เพื่อถ่ายโอนสู่ EndNote ภายหลัง (Import)	ตัวกรอง (Filter) ที่ใช้
IEEE Xplore	เลือกที่รายการที่ต้องการ และคลิกที่ Download this citation เลือก Download เป็น EndNote, Procite, RefMan และคลิก Download หรือเลือกหลายรายการโดยทำเครื่องหมายหน้ารายการนั้นๆ แล้วไปที่ view selected items คลิกที่ Download Citations เลือกเป็น EndNote, Procite, RefMan และคลิก >>	หากเครื่องที่ใช้งานไม่มีโปรแกรม EndNote ระบบจะให้จัดเก็บเป็นไฟล์เพื่อนำมาถ่ายโอนภายหลัง	Reference Manager (RIS)
ISI Web of Knowledge ประกอบด้วยฐาน Current Chemical, Index Chemicus และ ISI Web of Science	ทำเครื่องหมายข้างหน้ารายการที่ต้องการ คลิก Add to Marked List จากนั้นคลิกที่ Marked List		ISI-CE
	คลิกที่ Save to EndNote, RefMan, ProCite	เลือกรูปแบบเป็น Plain Text และคลิกที่ Save to File	
JSTOR	เลือกรายการที่ต้องการ คลิก Export this Citation (หากต้องการจัดเก็บทีละหลายรายการต้องลงทะเบียนก่อนโดยไม่มีค่าใช้จ่าย จากนั้นทำเครื่องหมายข้างหน้ารายการที่ต้องการ แล้วเลือก Save Citation(s) จากนั้น ไปที่แถบ MyJSTOR เลือก Saved Citations แล้วคลิกปุ่ม Export article citations) จากนั้นเลือก EndNote, ProCite, Reference Manager (download RIS file)		Reference Manager (RIS)
	คลิก Open	คลิก Save เก็บเป็นไฟล์นามสกุล .ris	
Nature	จากหน้าจอรายการที่ต้องการ คลิกที่ Export citation		

ฐาน/ชุดฐานข้อมูล	การส่งข้อมูลไป EndNote โดยตรง (Direct Export)	การจัดเก็บเป็นไฟล์เพื่อถ่ายโอนสู่ EndNote ภายหลัง (Import)	ตัวกรอง (Filter) ที่ใช้
Project MUSE	ทำเครื่องหมายหน้ารายการที่ต้องการ คลิก Save Marked Results จากนั้นคลิกที่ View Saved Results และคลิกเพื่อทำเครื่องหมายที่ EndNote แล้วคลิก Export		
ProQuest ประกอบด้วยฐาน ABI/INFORM, ProQuest Dissertations and Theses - A&I และ ProQuest Health and Medical Complete	เลือกรายการที่ต้องการแล้วดูที่ mark list คลิกทางเลือก Export citations เลือก Export directly to ProCite, EndNote or Reference Manager	เลือก Download in a format compatible with ProCite, EndNote, Reference Manager and RefWorks. แล้วคลิก Save As ที่เมนู File จัดเก็บเป็น text file	ProQuest
SAGE Journals Online	เลือกรายการที่ต้องการ แล้วเลือก Download to citation manager (จาก Services) คลิกที่ EndNote กรณีที่ต้องการทำที่หลายรายการ ต้องลงทะเบียนก่อนโดยไม่มีค่าใช้จ่าย จากนั้นทำเครื่องหมายที่ Check item หน้ารายการที่ต้องการ และคลิกที่ Add to My Marked Citations จากนั้นทำเครื่องหมายที่ Email/Download/ Save/ Print My Marked Citations และคลิก Go เลือก EXPORT/DOWNLOAD to Citation Manager คลิกที่ EndNote	เลือก Save ไฟล์จะมีนามสกุล .enw	EndNote Import
ScienceDirect รวม ScienceDirect Backfiles, Purchased Books และ Book Series	ใช้ทางเลือก Export Citations แล้วเลือก RIS format (for Reference Manager, ProCite, EndNote) และคลิกที่ Export	กรณีที่เครื่องไม่มีโปรแกรม EndNote X2 อยู่ ระบบจะให้ Save เป็นไฟล์จากทางเลือกเดียวกับ Direct Export	Reference Manager (RIS)
Scopus	ใช้ทางเลือก Output จากนั้น เลือก Export ในข้อ 1 และ Export format: RIS format (Reference Manager, ProCite, EndNote) ในข้อ 2 แล้วคลิก Export	เลือก Save	Reference Manager (RIS) หรือ Scopus

ฐาน/ชุดฐานข้อมูล	การส่งข้อมูลไป EndNote โดยตรง (Direct Export)	การจัดเก็บเป็นไฟล์เพื่อถ่ายโอนสู่ EndNote ภายหลัง (Import)	ตัวกรอง (Filter) ที่ใช้
SpringerLink (รวม SpringerLink eBooks)	เลือกรายการที่ต้องการ คลิกทางเลือก Export this chapter/article as RIS กรณีที่เลือกทีละหลายรายการ คลิก Add to marked items ที่รายการที่ต้องการ จากนั้นคลิกที่ Marked Items (ที่ My Menu) ทำเครื่องหมายหน้ารายการที่ต้องการ คลิกที่ไอคอน Download this list  แล้วคลิกที่ RIS	เลือก save เป็นไฟล์นามสกุล .ris	Reference Manager (RIS)
Taylor & Francis Online Journal	เลือกรายการที่ต้องการ คลิก Download Citation (กรณีที่ต้องการทีละหลายรายการ ให้ทำเครื่องหมายที่รายการที่ต้องการ เลือก Add to marked list คลิก Go จากนั้นเลือก View My Marked List เลือกรายการที่ต้องการ แล้วคลิก Download Citation และคลิก Go) เลือก Choose a format: EndNote Direct Export และ Choose delivery method: Download file และคลิก Go	เลือก Save เป็นไฟล์นามสกุล .enw	EndNote Import
Wiley InterScience Journals	เลือกรายการที่ต้องการ คลิกที่ Download เลือก Format: EndNote คลิก Go กรณีทำทีละหลายรายการ ให้ทำเครื่องหมายข้างหน้ารายการที่ต้องการ คลิกปุ่ม Download Selected Citations เลือก Format: EndNote คลิก Go	คลิก Save เป็นไฟล์นามสกุล .enw	EndNote Import
WilsonWeb	เลือกรายการที่ต้องการ (กรณีที่เลือกทีละหลายรายการ ทำเครื่องหมายที่รายการที่ต้องการ) คลิกแถบ Export เลือก Download Record(s) into: The EndNote Filter คลิก Export หากมีการ block จากเบราว์เซอร์ ให้คลิกขวาที่ข้อความนั้น เลือก Download File จะมีหน้าต่างให้เลือก	เลือก Save เป็นไฟล์นามสกุล .ris	WilsonWeb
	เลือก Open (จะให้เลือก Filter ด้วย)	เลือก Save เป็นไฟล์นามสกุล .ris	

หมายเหตุ: ใช้งานจากเบราว์เซอร์ Internet Explorer 6.0.2900.2180.xpsp_xp2_gdr.070277-2254

สรุป

โปรแกรม EndNote สามารถใช้งานร่วมกับฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ที่บอกรับได้เป็นส่วนมาก ตามรายชื่อที่นำเสนอที่เว็บเพจ CU Reference Databases (มี 34 ฐาน/ชุดฐานจาก 44 ฐาน/ชุดฐาน ซึ่งตรวจสอบ ณ เดือนตุลาคม 2551) มีทั้งฐานข้อมูลที่สามารถเลือกส่งข้อมูลไปยังโปรแกรม EndNote โดยตรง หรือโดยการจัดเก็บเป็นไฟล์เพื่อนำมาถ่ายโอนในภายหลัง และฐานที่สามารถส่งข้อมูลไปยังโปรแกรม EndNote ได้เพียงทางเดียว ขึ้นกับระบบการทำงานของแต่ละฐาน ในกรณีที่จัดเก็บข้อมูลเป็นไฟล์เพื่อทำการถ่ายโอนในภายหลังนั้น ไฟล์ที่จัดเก็บจะมีนามสกุล .ris หรือ .enw หรือ .txt ซึ่งไฟล์ที่มีนามสกุลต่างกัน จะใช้ตัวกรองในการถ่ายโอนข้อมูลต่างกัน คือ ไฟล์ที่มีนามสกุล .ris จะใช้ตัวกรอง Reference Manager (RIS) ไฟล์ที่มีนามสกุล .enw จะใช้ตัวกรอง EndNote Import และไฟล์ที่มีนามสกุล .txt จะใช้ตัวกรอง EndNote Import หรือตัวกรองเฉพาะของฐานข้อมูลนั้นๆ ทั้งนี้ อาจมีบางฐานที่จำเป็นต้องใช้ตัวกรองเฉพาะของฐานนั้นๆ เองในการถ่ายโอนข้อมูล

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กัลยา ยังสุขยิ่ง. “EndNote Web: สิ่งที่เปลี่ยนแปลงและการใช้งาน.” **ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. 24, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 26-43.
- นงเยาว์ เปรมกมลเนตร. “โปรแกรม EndNote กับการจัดการบรรณานุกรม.” **วารสารห้องสมุด**. 44, 2 (เมษายน-มิถุนายน 2543): 1-9.
- ประกาศรี ฟุ้งศรีวิโรจน์. “EndNote X2.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.car.chula.ac.th/gotoweb/endnotex251a.pdf> 2551. สืบค้น 1 ตุลาคม 2551.
- [เรื่องศรี จุลละจินดา]. “จุฬาฯ ได้รับรางวัล ‘Top ScienceDirect Usage Award.’” **จุฬาสัมพันธ์** 48, 41 (17 ตุลาคม 2548): 5.

ภาษาอังกฤษ

- Chulalongkorn University. Center of Academic Resources. “CU Reference Databases.” [Online]. Available: <http://www.car.chula.ac.th/curef-db/> 2008. Retrieved October 1, 2008.
- Niles, R. K. “Letter to EndNote Customers from the President.” [Online]. Available: <http://www.endnote.com/enoldreleases.asp#letter> 1999. Retrieved October 1, 2008.
- Ruangsi Jullajinda. “Service Note: EndNote X2 for Windows and EndNote X1 for Mac OS.” [Online]. Available: <http://www.car.chula.ac.th/curef-db/endnotex2a.html> 2008. Retrieved October 1, 2008.
- The Thomson Corporation. “EndNote X2: Getting Started Guide.” [n.p.]: Thomson Reuters, 2008.

Thomson Reuters. "EndNote® X2 New Features." [Online]. Available: <http://www.endnote.com/enx2info.asp> 2008. Retrieved October 1, 2008.

Thomson Reuters. "My EndNote Web." [Online]. Available: http://images.isiknowledge.com/help/WOK/h_endnote_web.html 2008. Retrieved October 1, 2008.

Thomson Reuters. "Thomson Scientific and Thomson ResearchSoft Announce Development of Web-Based Reference and Writing Solution." [Online]. Available: <http://www.endnote.com/pr-enwebdev.asp> 2005. Retrieved October 1, 2008.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

International Information Center: Resources and Services for International Research Study

Porntip Aueapaikul

Abstract

The International Information Center (IIC) acquires, collects and provides information resources for students and researchers in local and area studies. To strengthen the collections and promote understanding and cooperation between Thailand and world community, IIC has also agreed to host a depository for official publications of international organizations. This article reports in detail the resources available in IIC which are grouped into five major collections according to the geographical areas or organizations, i.e. European Union publications and European documentation, American Studies collection, World Bank documentation, International Monetary Fund documentation, and United Nations Conference on Trade and Development documentation.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ: ทรัพยากรและ บริการเพื่อการศึกษาวิจัยระหว่างประเทศ

พรทิพย์ เอื้ออภัยกุล¹

ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวบรวมและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาเฉพาะภูมิภาค (Area Studies) ในด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม รวมถึงความร่วมมือระหว่างประเทศในโครงการพัฒนาในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ จัดแบ่งตามประเทศหรือกลุ่มประเทศ และตามองค์กรที่มีข้อตกลงความร่วมมือกันให้ศูนย์สารสนเทศนานาชาติเป็นห้องสมุดรับฝาก (Depository Library) สิ่งพิมพ์รัฐบาล และเอกสารหรือรายงานอย่างเป็นทางการขององค์กรนั้น

1. ทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับสหภาพยุโรปและประเทศในทวีปยุโรป (European Documentation)

ประกอบด้วย

1.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดทำโดยสหภาพยุโรป (European Union) ได้แก่ สิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ศูนย์ฯ ได้รับในฐานะห้องสมุดรับฝากทรัพยากรสารสนเทศของสหภาพยุโรปตามข้อตกลงความร่วมมือระหว่างสถาบันวิทยบริการและสำนักงานคณะผู้แทนคณะกรรมการยุโรปประจำประเทศไทย (Delegation of the European Commission to Thailand) ในการจัดตั้งศูนย์สารสนเทศยุโรป หรือ European Info (EU I) เพื่อส่งเสริมการศึกษา วิจัยและความเข้าใจเกี่ยวกับสหภาพยุโรป

ทรัพยากรสารสนเทศในส่วนนี้จึงเป็นสิ่งพิมพ์รัฐบาลของสหภาพยุโรปทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่

¹บรรณารักษ์ชำนาญการ หัวหน้าศูนย์สารสนเทศนานาชาติ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายงานประจำปีของหน่วยงานในสหภาพยุโรป เช่น รายงานกิจกรรมทั่วไปของสหภาพยุโรปโดย คณะกรรมาธิการยุโรป (European Commission) รายงานประจำปีผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภายุโรป (European Ombudsman) และรายงานประจำปีของ European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions ซึ่งมีหน้าที่กำหนดนโยบายสังคมและแรงงานในประเทศสมาชิกเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน

รายงานการดำเนินงานของหน่วยงานและคณะกรรมการในสหภาพยุโรป เช่น รายงานการดำเนินงานของสหภาพเศรษฐกิจและการเงิน (Economic and Monetary Union) ที่ดูแลระบบการเงินและการธนาคารตามนโยบายการเงินร่วมกันของกลุ่มประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป การใช้เงินตราสกุลเดียวกัน คือ เงินยูโร และการสร้างเสถียรภาพทางการเงิน รวมถึงรายงานการพยากรณ์ภาวะเศรษฐกิจ การวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจรายปีของประเทศสมาชิกสหภาพฯ และรายงานสถานะทางการเงินการคลังของรัฐบาล

รายงานการสำรวจและการวิจัยในโครงการต่างๆ เช่น รายงานการสำรวจการใช้พลังงานและการขนส่งในสหภาพยุโรปเพื่อศึกษาความปลอดภัยและการรักษาสภาพแวดล้อม รายงานโครงการวิจัยของ Information and Communication Technologies for Health ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมาธิการยุโรปในการสร้างเครือข่ายข้อมูลสาธารณสุขและพัฒนาคุณภาพและการเข้าถึงสารสนเทศด้านสุขภาพอนามัย

หนังสือคู่มือนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกฎหมายของสหภาพยุโรป เช่น นโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การสาธารณสุข และการแก้ปัญหาคอขวด

คำพิพากษาของศาลยุติธรรมและศาลชั้นต้นแห่งยุโรป (Reports of Cases before The Court of Justice and The Court of First Instance) ซึ่งมีหน้าที่ตีความและบังคับใช้กฎหมายของสหภาพยุโรปในประเทศสมาชิกให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยรวมคำพิพากษาคดีต่างๆ ที่เป็นข้อพิพาททั้งระหว่างรัฐบาลของประเทศสมาชิกกับคณะกรรมาธิการยุโรป หรือคณะมนตรีแห่งสหภาพยุโรป (Council of the European Union) ระหว่างรัฐบาลกับรัฐบาล และรัฐบาลกับภาคธุรกิจหรือบุคคลในกลุ่มประเทศสมาชิกด้วยกันและกับประเทศอื่นๆ นอกสหภาพยุโรป เช่น ข้อพิพาทเรื่องสิทธิของพลเมืองและการมีสิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศ การเสียภาษีของบริษัทต่างชาติที่มาลงทุนในสหภาพยุโรป

1.2 ทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับสหภาพยุโรปและประเทศในทวีปยุโรป ด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย และวรรณกรรมที่มีการจัดพิมพ์เผยแพร่โดยสำนักพิมพ์และหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศรวมถึงหน่วยงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีการจัดการสอนระดับบัณฑิตศึกษา เผยแพร่ความเข้าใจและสนับสนุนการวิจัยเกี่ยวกับยุโรป ได้แก่ สหสาขาวิชายุโรปศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และศูนย์ยุโรปศึกษาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในรูปแบบหนังสือตำรา งานวิจัย รายงานการประชุมสัมมนา และวารสาร

2. ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับประเทศสหรัฐอเมริกา (American Studies)

ศูนย์สารสนเทศนานาชาติจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนักศึกษาและนักวิชาการที่ต้องการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับประเทศสหรัฐอเมริกาในสาขาวิชาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งสังคมและวัฒนธรรมอเมริกันทั้งในอดีตและปัจจุบัน ทั้งในด้านประวัติศาสตร์ การเมืองการปกครอง ความสัมพันธ์กับต่างประเทศ

และบทบาทของสหรัฐอเมริกาในการเมืองโลก กฎหมาย ปรัชญาและศาสนา ชีวิตความเป็นอยู่ วรรณคดี ศิลปกรรม และศิลปะการแสดง

นอกจากทรัพยากรสารสนเทศที่เลือกสรรจากหนังสือ ตำราและงานวิจัยที่มีการจัดพิมพ์เผยแพร่แล้ว ในปี พ.ศ. 2539 ศูนย์ฯ ยังได้รับ American Studies Collection ที่รัฐบาลสหรัฐอเมริกามอบให้แก่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยสิ่งพิมพ์ในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เช่น

หนังสือรายปี สรุปเหตุการณ์สำคัญในสหรัฐอเมริกาและทั่วโลก

หนังสือรวบรวมเอกสารของบุคคลสำคัญชาวอเมริกัน เช่น เอกสารของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาที่ใช้ระหว่างดำรงตำแหน่งที่แสดงถึงกระบวนการตัดสินใจในนโยบายด้านต่างๆ ทั้งนโยบายในประเทศและต่างประเทศ ความเห็นที่เสนอต่อรัฐสภาอเมริกัน รวมถึงจดหมายส่วนตัว

หนังสือในชุด Library of America ซึ่งเป็นผลงานของชาวอเมริกันผู้มีชื่อเสียงในสาขาวิชาชีพต่างๆ เช่น นักการเมือง นักปรัชญา นักบุกเบิก นักประพันธ์ กวี ฯลฯ ในรูปแบบอัตชีวประวัติ (Autobiography and Memoirs) จดหมาย สุนทรพจน์ งานประพันธ์ และบทกวี

United States Code Annotated หนังสือประมวลกฎหมายของสหรัฐอเมริกาที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ ค.ศ. 1925 (พ.ศ. 2468) โดยแบ่งตามหัวข้อ เช่น กฎหมายการเงินการคลัง กฎหมายสาธารณสุขและสวัสดิการ กฎหมายเกี่ยวกับสงครามและการป้องกันประเทศ ฯลฯ โดยมีคำอธิบายเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นทั้งสำหรับบุคคลทั่วไปและนักกฎหมาย รวมทั้งสรุปตัวอย่างคำพิพากษาศาลในคดีที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายเรื่องนั้นๆ

สำหรับผู้ต้องการข้อมูลเหตุการณ์ปัจจุบัน ศูนย์สารสนเทศนานาชาติได้รับความร่วมมือจาก ศูนย์ข้อมูล (Information Resource Center) สถานเอกอัครราชทูตสหรัฐอเมริกาประจำประเทศไทยเพื่อให้บริการ Article Alert ซึ่งเป็นบริการบทความจากวารสารทางวิชาการอเมริกันใน 6 สาขาวิชาโดยเน้นภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

- ประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน (Democracy and Human Rights)
- เสถียรภาพทางเศรษฐกิจและการค้า (Economic Security and Trade)
- ความมั่นคงระดับภูมิภาค (Regional Security)
- ปัญหาของโลกและสิ่งแวดล้อม (Global Issues and Environment)
- สื่อมวลชน การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Media, Communications and Information Technology)
- สังคมและวัฒนธรรมอเมริกัน (U.S. Society and Culture)

3. ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดทำโดยธนาคารโลก (World Bank Documentation)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและธนาคารโลกได้ทำความตกลงร่วมมือกันพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดดิจิทัล และศูนย์จัดเก็บเอกสารสิ่งพิมพ์ ในปี พ.ศ. 2542 จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์เอกสารธนาคารโลก (World Bank Document Center) ณ ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ สถาบันวิทยบริการ เป็นห้องสมุด รับฝากเพื่อรวบรวม จัดเก็บและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับโครงการ งานวิจัย ความร่วมมือและความช่วยเหลือที่ธนาคารโลกให้กับประเทศกำลังพัฒนา รวมถึงรายงานการประเมินกิจกรรมต่างๆ เพื่อการพัฒนาตามนโยบาย

ของธนาคารโลก ซึ่งเน้นด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศในส่วนนี้จึงประกอบด้วย

รายงานประจำปีของธนาคารโลก

รายงานเกี่ยวกับโครงการและการดำเนินงานของหน่วยงานของธนาคารโลก เช่น International Bank for Reconstruction and Development (IBRD) International Development Association (IDA) International Finance Corporation (IFC) และ World Bank Institute

รายงานโครงการที่ธนาคารโลกจัดทำร่วมกับรัฐบาลของประเทศต่างๆ และหน่วยงานอื่นๆ ในปัญหา ระดับโลก เช่น United Nations International Strategy for Disaster Risk Reduction องค์การทุนเพื่อเด็ก แห่งสหประชาชาติ (UNICEF) องค์การอนามัยโลก (WHO) ฯลฯ รวมถึงโครงการร่วมกับเอกชนอื่นๆ

รายงานสถิติทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ ได้แก่

- **World Development Indicators** หนังสือสถิติรายปีข้อมูลพื้นฐานอันเป็นดัชนีชี้วัดการพัฒนา ของประเทศต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลประชากร การจ้างงาน การศึกษา สาธารณสุข ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม การเกษตร การใช้ที่ดิน การใช้พลังงาน การเกิดเป็นเมือง ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ การเงินการคลัง การค้า ดุลการชำระเงิน และหนี้ต่างประเทศ

- **Global Development Finance** หนังสือสถิติรายปีพร้อมด้วยบทวิเคราะห์และความเห็น เกี่ยวกับการพัฒนาการเงินระหว่างประเทศรวมทั้งข้อมูลการคลังและหนี้สาธารณะของประเทศกำลังพัฒนา ที่กู้ยืมจากธนาคารโลก

- **The Little Data Book** หนังสือ Quick Reference ข้อมูลจาก World Development Indicators

- **The Little Data Book on External Debt** หนังสือ Quick Reference ข้อมูลจาก Global Development Finance

- **The Little Data Book on Information and Communication Technology** หนังสือสถิติ รายปีด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศทั่วโลก

- **The Little Data Book on Private Sector Development** หนังสือสถิติรายปีด้านการลงทุน ของภาคธุรกิจ การเงินและการธนาคาร และโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

- **The Little Green Data Book** หนังสือสถิติรายปีด้านการพัฒนาและสิ่งแวดล้อม

ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้นอกจากจะอยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ทั้งหนังสือ หนังสือรายปีและวารสารแล้ว ยังให้บริการในรูปแบบซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์ด้วย ซึ่งผู้ใช้บริการของศูนย์ฯ สามารถสืบค้นฐานข้อมูล ออนไลน์ของธนาคารโลก 3 ฐาน ได้แก่

3.1 ฐานข้อมูลฉบับเต็มสิ่งพิมพ์ของธนาคารโลก (World Bank e-Library) ซึ่งนอกจากจะเป็น ข้อมูลฉบับเต็มหนังสือและรายงานต่างๆ แล้วยังรวมถึงสิ่งพิมพ์ชุด Policy Research Working Paper ซึ่ง เผยแพร่ข้อมูลโครงการของธนาคารโลกที่กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ

3.2 ฐานข้อมูล World Development Indicators (WDI) บริการสืบค้นข้อมูลจาก World Development Indicators ในรูปแบบฐานข้อมูลออนไลน์

3.3 ฐานข้อมูล Global Development Finance (GDF) บริการสืบค้นข้อมูลจาก Global Development Finance ในรูปแบบฐานข้อมูลออนไลน์

4. ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดทำโดยกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund-IMF)

ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ สถาบันวิทยบริการได้ทำข้อตกลงเพื่อเป็นห้องสมุดรับฝากทรัพยากรสารสนเทศของกองทุนการเงินระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2548 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการค้นคว้าวิจัยเรื่องการเงินระหว่างประเทศและการดำเนินงานของกองทุนการเงินระหว่างประเทศในรูปแบบหนังสือ วารสาร รายงานสถิติและการวิเคราะห์นโยบายและสถานะการเงินรวมทั้งข้อมูล Quick Reference ของประเทศสมาชิก โดยข้อมูลที่ได้มาจากการทำงานร่วมกันระหว่างกองทุนการเงินระหว่างประเทศและหน่วยงานรัฐบาลของประเทศนั้นๆ รายงานสถิติเหล่านี้จัดทำในรูปแบบสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องทั้งรายเดือน รายไตรมาส รายปี เพื่อให้เป็นดัชนีชี้วัดด้านการเงินที่ทันสมัย ดังนี้

Annual Report on Exchange Arrangements and Exchange Restrictions ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ รวมทั้งกฎระเบียบทางการค้าและการแลกเปลี่ยนเงินตราของประเทศสมาชิกกองทุนการเงินระหว่างประเทศ

Balance of Payments Statistics Yearbook หนังสือรายปีที่รวบรวมข้อมูลดุลการชำระเงินและการลงทุนระหว่างประเทศ

Direction of Trade Statistics Quarterly ข้อมูลการค้า การนำเข้าและส่งออกสินค้าทั้งประเทศอุตสาหกรรมและประเทศกำลังพัฒนา

Global Financial Stability Report รายงานประเมินการพัฒนาลาดเงินและค้นหาจุดอ่อนของระบบเพื่อป้องกันวิกฤตการณ์การเงินของโลก

Government Finance Statistics Yearbook ข้อมูลรายได้ รายจ่าย การคลังและสินทรัพย์ของรัฐบาลในรูปแบบตารางเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างประเทศและตารางข้อมูลแต่ละประเทศ

IMF Country Reports รายงานการวิเคราะห์นโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและการเงินในประเทศสมาชิก รวมถึงแนวโน้มในอนาคต

International Financial Statistics หนังสือสถิติรายเดือนด้านการเงินการคลังระหว่างประเทศ ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา สภาพคล่อง การธนาคารระหว่างประเทศ อัตราดอกเบี้ย การลงทุนระหว่างประเทศ ดุลการชำระเงินและการคลังของรัฐบาล

World Economic Outlook รายงานแนวโน้มการพัฒนาเศรษฐกิจและนโยบายเศรษฐกิจในประเทศสมาชิก เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาลาดเงินระหว่างประเทศ และการเฝ้าระวังระบบเศรษฐกิจโลก

5. ทรัพยากรสารสนเทศของที่ประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนา (อังค์ถัด) (United Nations Conference on Trade and Development-UNCTAD)

ทรัพยากรสารสนเทศในส่วนนี้เกิดขึ้นจากการที่ในปี พ.ศ. 2544 สถาบันวิทยบริการได้รับเป็น ผู้จัดตั้งระบบการดำเนินการสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนาซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทย อังค์ถัด และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการสนับสนุนการดำเนินการนี้รวมถึงการสร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศที่อังค์ถัดจัดทำและให้แก่สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนาในฐานะ

Reference Center ศูนย์สารสนเทศนานาชาติ สถาบันวิทยุบริการซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจึงได้รับ
ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้ด้วย

ทรัพยากรสารสนเทศขององค์กรทั้งเอกสารสิ่งพิมพ์และเอกสารฉบับเต็มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่
ศูนย์สารสนเทศนานาชาติให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตนี้ประกอบด้วย

รายงานประจำปีขององค์กรและหน่วยงานในองค์กร เช่น รายงานประจำปีของ Division on
Investment, Technology and Enterprise Development ซึ่งมีบทบาทในการวิจัยและให้ความร่วมมือเกี่ยว
กับการลงทุนระหว่างประเทศและการถ่ายทอดเทคโนโลยี

รายงานการวิจัยตามโครงการความร่วมมือและนโยบายระดับชาติในการใช้การค้าและการลงทุน
ระหว่างประเทศเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเพื่อแก้ปัญหาความยากจนในประเทศกำลังพัฒนา

รายงานการสัมมนาและฝึกอบรมที่องค์กรจัดให้แก่ประเทศกำลังพัฒนา เช่น การฝึกอบรมการระงับ
ข้อพิพาททางการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ และการระงับข้อพิพาททรัพย์สินทางปัญญา

รายงานการประชุมวิชาการและการประชุมปฏิบัติการ เช่น รายงานการประชุมสหประชาชาติเรื่อง
ประเทศด้อยพัฒนา รายงานการประชุมของ Debt Management and Financial Analysis System ซึ่งเป็น
โครงการความร่วมมือทางเทคนิคขององค์กรที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำในการจัดการหนี้สิน

รายงานกิจกรรมการให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคและการถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาทาง
เศรษฐกิจและสังคม และเพิ่มขีดความสามารถของประเทศกำลังพัฒนา

หนังสืออ้างอิงและคู่มือ เกี่ยวกับวิธีการเจรจาต่อรองกับสถาบันการเงินระหว่างประเทศเรื่องการลงทุน
และการทำสัญญาทางการค้า

ทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์สารสนเทศนานาชาติทั้งหมดนี้ ได้รับการคัดเลือกและแสวงหาตาม
นโยบายในการเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยที่ส่งเสริมความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภูมิภาคต่างๆ โดย
ทรัพยากรในส่วนที่ได้รับจากความร่วมมือกับหน่วยงานนานาชาติถือเป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและใช้อ้างอิง
อย่างเป็นทางการของหน่วยงานนั้นๆ ด้วย ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องนี้จะช่วยเสริมสร้างความร่วมมือ
ระหว่างประเทศไทยและประชาคมโลก อันสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในการเป็นแหล่งความรู้ที่มุ่งเน้นการผสมผสานการวิจัยเข้ากับการเรียนการสอนและมีบทบาทในความร่วมมือ
กับสังคมนานาชาติ

สถาบันวิทยุบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บรรณานุกรม

ยุพิน จันทรเจริญสิน. “มิติใหม่บริการวิชาการ: รับผิดชอบระบบการดำเนินงานของสถาบันระหว่างประเทศ.” ใน

สถาบันวิทยุบริการ 2546: บริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยุบริการ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. 2546.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สถาบันวิทยุบริการ. **สถาบันวิทยุบริการ 2543 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.** กรุงเทพฯ:
สถาบันวิทยุบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2543.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ศูนย์ยุโรปศึกษา. **สหภาพยุโรปโฉมใหม่ และ 27 ประเทศสมาชิก.** กรุงเทพฯ:
ศูนย์ยุโรปศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

Information Repackaging of Thailand Information Center

Titayarat Intawong

Abstract

Information is an invaluable resource and substantial component of learning process with interminable increasing amount. Information repackaging, emphasizing on the process of selection, analysis, assessment, and rearrangement to be easily accessible and more corresponding to the information users' requirement, is thus a desirable option. This article delves into one form of information repackaging--the abstracts--precisely those belonged to the Thailand Information Center (TIC) which has been a major source of information resources on Social and Behavioral Sciences of Thailand for more than three decades. The article explicates the method of abstracting and indexing for TIC collection in terms of types of abstract, and reading and writing skill for good abstract, focusing on TIC database. Samples of English indicative abstract and indexes of certain types of publications, noting newspaper article, research work, and statistical book, are so provided.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การประมวลสารสนเทศสำเร็จรูปของ ศูนย์เอกสารประเทศไทย

ฐิตยารัตน์ อินทวงศ์¹

สารสนเทศ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และนับวันจะเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างไม่สิ้นสุด สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษาและกระบวนการเรียนรู้ การสืบค้นอย่างอิสระบนอินเทอร์เน็ต แม้จะเป็นแหล่งที่สามารถสืบค้นหาความรู้อะไรก็ได้ง่ายๆ แค่นี้ได้ข้อมูลมากมายมหาศาล แต่บางครั้งก็อาจทำให้หลงทางไปจากสิ่งที่ต้องการก็เป็นได้ สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ดังเช่น ทรัพยากรสารสนเทศทางวิชาการที่มีอยู่ในห้องสมุดเฉพาะหรือศูนย์เอกสาร ยังเป็นทางเลือกหนึ่งที่ยังไม่ควรถือว่าล้าสมัย เพราะเป็นทรัพยากรที่ผ่านการคัดเลือก มีความเฉพาะเจาะจงในด้านที่จัดเก็บ ลุ่มลึกในเนื้อหา หากได้มีการนำเสนอให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศนั้น ทั้งในด้านเนื้อหาควบคุมกับการจัดเก็บและสืบค้นด้วยเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้ใช้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ ก็น่าจะถือว่าเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีความคลาสสิกและมีคุณภาพในโลกไซเบอร์ได้

การปรับแต่งสารสนเทศ (Information Consolidation) มีความหมายครอบคลุม กิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่สารสนเทศในรูปแบบใหม่ที่กระชับ เชื่อถือได้ และเหมาะสมกับผู้ใช้เฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะบุคคล ในขณะที่มีการใช้คำว่า การประมวลสารสนเทศสำเร็จรูป (Information Repackaging) อย่างแพร่หลาย ซึ่งจะเน้นไปที่กระบวนการปรับแต่งสารสนเทศ ผ่านความรู้ที่ได้รับการคัดเลือก กลั่นกรอง วิเคราะห์ ประเมิน และจัดรูปแบบใหม่ เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น ในบทความนี้ จะขอเน้นกระบวนการประมวลสารสนเทศสำเร็จรูปให้อยู่ในรูปแบบของสาระสังเขป (Abstract) เพื่อนำเสนอเนื้อหาที่มีอยู่ในเอกสารให้อยู่ในรูปแบบที่กะทัดรัด ช่วยประหยัดเวลาของผู้ใช้ในการคัดเลือกและรวบรวมสารสนเทศ และคาดหวังว่า การจัดทำสาระสังเขปจะช่วยเสริมกระบวนการประมวลสารสนเทศสำเร็จรูปให้สมบูรณ์ ครบวงจรต่อไป

¹บรรณารักษ์ ศูนย์เอกสารประเทศไทย สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แหล่งสารสนเทศเฉพาะทางแห่งหนึ่งที่มีการจัดทำสารสังเขปให้กับทรัพยากรสารสนเทศทุกรายการในระบบจนกลายเป็นเอกลักษณ์จวบจนถึงปัจจุบัน คือ ศูนย์เอกสารประเทศไทย ในสังกัดสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตลอดระยะเวลา 3 ทศวรรษ ศูนย์เอกสารประเทศไทย ได้ทำหน้าที่หลักในการเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศทางด้านสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับประเทศไทย รวมทั้งประเทศในเอเชียอาคเนย์และประเทศอื่นที่มีสถานการณ์และปัญหาเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและการพัฒนาที่คล้ายคลึงกับประเทศไทย เนื่องจากเอกสารที่จัดเก็บมุ่งเน้นเพื่อการค้นคว้าวิจัย จึงสอดคล้องกับผู้มาใช้บริการที่เป็นคณาจารย์ นักวิจัย และนิสิตนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาจากสถาบันต่างๆ รวมไปถึงชาวต่างชาติที่มาศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเมืองไทยและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

เครื่องมือที่สำคัญในการประมวลสารสนเทศสำเร็จรูปที่ศูนย์เอกสารประเทศไทยเลือกใช้ คือ การจัดทำสารสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing) เป็นภาษาอังกฤษและจัดเก็บในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของฐานข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นรายการทางบรรณานุกรม พร้อมสารสังเขปและดรรชนีได้ เมื่อกล่าวถึง สารสังเขป ตามคำจำกัดความในระบบสากล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สารสังเขปประเภทให้ความรู้ (Informative Abstract) เป็นการเขียนเรื่องย่อของเอกสาร ให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ในตัวเองและมีรายละเอียดเพียงพอที่จะช่วยให้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องไปอ่านเอกสารต้นฉบับ จึงเป็นเสมือนฉบับย่อของเอกสารต้นฉบับ มักให้รายละเอียดที่ครอบคลุม วัตถุประสงค์ วิธีการผลลัพธ์ สถิติที่สำคัญ บทสรุป สารสังเขปประเภทนี้ มักใช้กับงานทดลองและรายงานการวิจัยที่เฉพาะเจาะจง เช่น เอกสารทางด้านวิทยาศาสตร์ซึ่งเนื้อหาซับซ้อน วิธีการ ผลลัพธ์ชัดเจนในตัวเอง

2. สารสังเขปประเภทชี้แนะ (Indicative Abstract) เป็นการเขียนเพื่อแนะให้ผู้ใช้ทราบว่า เอกสารนั้นเกี่ยวกับอะไร บอกให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ ของเขตเนื้อหา เป็นการเขียนที่บอกถึงโครงสร้างที่สำคัญของเอกสารนั้น มากกว่ารายละเอียดของเนื้อหาทั้งหมด และเป็นการดึงเอาประเด็นหลักๆ ที่สำคัญออกมาเขียน สารสังเขปประเภทนี้ ควรเป็นการให้ข้อมูลนำทางแก่ผู้ใช้ เพื่อที่จะตัดสินใจได้ว่า จะต้องไปอ่านรายละเอียดในเอกสารฉบับเต็มเพิ่มเติมหรือไม่ จึงเหมาะกับเอกสารทางด้านสังคมศาสตร์ซึ่งมีเนื้อหาในเชิงบรรยาย พรรณนา วิเคราะห์ วิจารณ์ แสดงความคิดเห็น หรือเอกสารที่มีความยาวมาก

การที่หน่วยงานจะเลือกใช้ การเขียนสารสังเขปแบบใดนั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงาน ทั้งในด้านคอลเลกชันที่จัดเก็บ โครงสร้างฐานข้อมูล วัตถุประสงค์ในการให้บริการ และประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับ เนื่องจากสารสังเขปหมายถึง การเป็นตัวแทนเนื้อหา (Content Representation) การเขียนสารสังเขปอย่างมีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่ผู้จัดทำสารสังเขป อันได้แก่ นักวิชาชีพในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ตลอดจนนักเอกสารสนเทศ จำเป็นต้องตระหนักในบทบาทนี้ เพราะเป็นองค์ประกอบที่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของฐานข้อมูลที่ทำให้บริการผ่านเครือข่ายด้วย

การเขียนสารสังเขปที่ดี สามารถฝึกฝนให้เกิดความชำนาญได้ โดยเฉพาะทักษะในด้านต่อไปนี้

1. ทักษะในการอ่าน การอ่านเพื่อจัดทำสารสังเขป เป็นการอ่านเพื่อเก็บเอาสาระสำคัญของเอกสาร เพื่อนำมาเขียนอย่างสั้น กระชับรัด ควรอ่านในมุมมองกว้างก่อน เพื่อจะหาประเด็นใหญ่ๆ ของเอกสาร เช่น ชื่อเรื่อง คำนำ สารบัญ วัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมาย วิธีการ ผลลัพธ์ บทสรุป การอ่านแบบนี้ เปรียบเหมือนการสำรวจพื้นที่มุมสูงด้วยสายตาของนก (Bird's-Eye View) เพื่อมองเห็นความมุ่งหมาย หรือแนวคิดของเอกสาร หลังจากนั้น หากต้องการเก็บรายละเอียดเพิ่มเติมในประเด็นที่อยากต่อการเข้าใจ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจนขึ้น สามารถดึงใจความหลักออกมาได้จากประโยคแรกของย่อหน้า หัวข้อย่อย ประโยคย่อย ทั้งนี้ไม่จำเป็นที่จะต้องอ่านทุกตัวอักษรที่ปรากฏในเอกสาร

2. ทักษะในการเขียน การเขียนสาระสังเขปที่ดี ต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจน และใช้คำที่สั้นกระชับ เนื้อความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ในตัวเอง และยึดถือข้อเท็จจริง สิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ จะต้องไม่เปลี่ยนความหมายของต้นฉบับ ไม่วิจารณ์ หรือตีความเอกสาร และใช้ภาษาอย่างถูกต้อง ทักษะนี้ หากได้ฝึกฝนจนชำนาญ จะทำให้สาระสังเขป มีความน่าอ่าน ชัดเจน และน่าเชื่อถือ

ในการจัดทำสาระสังเขปและดรรชนีเพื่อให้บริการ ศูนย์เอกสารประเทศไทย (Thailand Information Center) จัดทำฐานข้อมูลศูนย์เอกสารประเทศไทย (TIC Database) โดยนำข้อมูลเกี่ยวกับรายการทางบรรณานุกรมของเอกสาร สาระสังเขป และศัพท์ดรรชนี (Indexing) ที่บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศจัดทำเป็นภาษาอังกฤษ เก็บด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้น ตั้งแต่ พ.ศ. 2530 เป็นต้นมา เริ่มต้นจากการจัดการฐานข้อมูลด้วยโปรแกรม CDS/ISIS ในปี พ.ศ. 2530 และพัฒนามาใช้โปรแกรมระบบห้องสมุด INNOPAC ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 จนถึงปัจจุบัน ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลศูนย์เอกสารประเทศไทย (TIC Database) ได้อย่างครบถ้วนเต็มรูปแบบ และขอใช้เอกสารตัวเล่มได้ที่ศูนย์เอกสารประเทศไทย รวมทั้งการสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ต <http://www.car.chula.ac.th> ภายในเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CUNET)

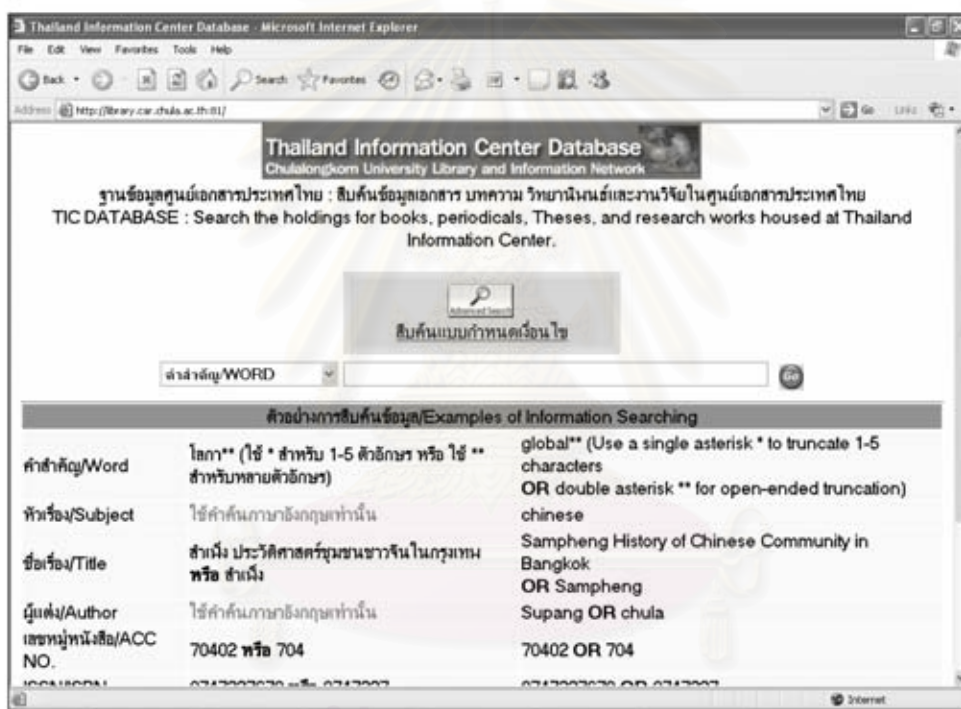
ปัจจุบัน ศูนย์เอกสารประเทศไทยมีเอกสารประมาณ 76,000 รายการ (ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2551) เนื่องจากศูนย์เอกสารประเทศไทย เป็นคอลเลกชันเฉพาะ จึงไม่เน้นการจัดเก็บตำรา (Textbook) ประเภทของเอกสารที่คัดเลือกเข้าระบบจึงครอบคลุมถึง รายงานวิจัย รายงานการสำรวจ รายงานการศึกษา รายงานการวิเคราะห์ เอกสารประกอบการประชุม ปาฐกถา รายงานการสัมมนา ข้อมูลสถิติ วิทยานิพนธ์ บทความ จากวารสารวิชาการและหนังสือพิมพ์เป็นส่วนใหญ่ เอกสารที่มีอยู่ในระบบประกอบด้วยเอกสารที่เขียนด้วยภาษาอังกฤษ ประมาณร้อยละ 70 และภาษาไทย ร้อยละ 30

ฐานข้อมูลศูนย์เอกสารประเทศไทย ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ

1. ส่วนอ้างอิง (Reference Section) หมายถึง รายละเอียดทางบรรณานุกรมของสารสนเทศ ได้แก่
 - 1.1 ชื่อผู้แต่ง ชื่อผู้แต่งร่วม
 - 1.2 ชื่อเรื่อง ได้แก่ ชื่อหนังสือ ชื่องานวิจัย ชื่อวิทยานิพนธ์ ชื่อเรื่องเพิ่ม ชื่อหนังสือพิมพ์ ชื่อวารสาร ชื่อการประชุมสัมมนา
 - 1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพิมพ์ลักษณ์ (Imprint) ได้แก่ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดพิมพ์ ปีที่พิมพ์ ในกรณีที่เป็นวารสาร หมายถึง ปีที่ ฉบับที่ วันเดือนปี และเลขหน้าของเอกสาร
 - 1.4 ข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ จำนวนหน้าของเอกสาร ภาษาที่จัดพิมพ์ ประเภทของเอกสาร ชื่อชุด หมายเหตุ
2. ส่วนเนื้อหา (Body Section) หมายถึง สาระสังเขป (Abstract) และ ดรรชนี (Index)
 - 2.1 ตัวสาระสังเขป (Body of Abstract) ระเบียบสารสนเทศในฐานข้อมูลศูนย์เอกสารประเทศไทย จะมีการจัดทำสาระสังเขปประเภทชี้แนะ (Indicative Abstract) เป็นภาษาอังกฤษทุกรายการ และมีความยาวประมาณ 100 คำ ต่อสารสนเทศ 1 ระเบียบ (Record)
 - 2.2 ดรรชนี (Index) ของฐานข้อมูลศูนย์เอกสารประเทศไทย หมายถึง คำศัพท์ หรือวลีที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสารเทศนั้นๆ ส่วนใหญ่เลือกใช้จากคู่มือศัพท์สัมพันธ์ (Macrothesaurus) ของ OECD เป็นหลัก และเพิ่มเติม ศัพท์ควบคุม (Controlled Vocabulary) ที่กำหนดขึ้นเอง เพื่อช่วยให้สืบค้นได้ครอบคลุมมากขึ้น ดรรชนีที่ใช้ประกอบด้วย 6 ประเภท คือ

- 2.2.1 วรรณคดีบุคคล เช่น King Rama IX
- 2.2.2 วรรณคดีหน่วยงาน เช่น Bank of Thailand
- 2.2.3 วรรณคดีทางภูมิศาสตร์ เช่น Southeast Asia หรือ Thailand
- 2.2.4 วรรณคดีเชื้อชาติและชนกลุ่มน้อย เช่น Karen หรือ Mokens
- 2.2.5 วรรณคดีทางภูมิศาสตร์ของไทย เช่น South Thailand หรือ Bangkok หรือ Bang Khen
- 2.2.6 วรรณคดีศัพท์สัมพันธ์จากคู่มือ Macrothesaurus เช่น คำว่า Governance หรือ Civil Society หรือ Natural Disasters เป็นต้น

ตัวอย่างหน้าจอสืบค้นฐานข้อมูลศูนย์เอกสารประเทศไทย



ตัวอย่างของการจัดทำสารสังเขปและวรรณคดีประเภทชี้แนะ (Indicative Abstract) และวรรณคดี (Index) สำหรับเอกสารประเภทต่างๆ ได้แก่ บทความจากหนังสือพิมพ์ รายงานการศึกษา รายงานการวิจัย และหนังสือสถิติ

1. สารระสังเขปและดรรชนี ของบทความจากหนังสือพิมพ์

CALL # 64893.

LANG eng.

AUTHOR Ukrit Kungsawanich.

TITLE MORE THAN 'JUST FRIENDS.'

TITLE BANGKOK POST (OUTLOOK).

IMPRINT 2004.

PAGES (Feb.8, 2004) : 1.

PAGES (Feb.8, 2004) : 1.

NOTE Deals with what urban youngsters think about relationships and sex. Describes a slang term "gig" as a person for whom they have special feelings apart from their boyfriends or girlfriends, considering how the exact definition is left to each person's interpretation. Reveals a gig phenomenon study conducted by students from Faculty of Education, Chulalongkorn University. Indicates trends among urban youngsters to having several relationships, considering how family values will deteriorate if this trend persists. Suggests proper sex education to help youngsters realize the physical and psychological risks of multiple relationships and casual sex.

SUBJECT urban youth

SUBJECT sexual behaviour

SUBJECT sex education

SUBJECT Thailand

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. สารสังเขปและดรรชนี ของรายงานการวิจัย

CALL # 65604.

LANG tha.

AUTHOR Somkid Lertphaithun.

ALT AUTHOR Kra Samudwanit.

ALT AUTHOR Thammasat University. Center For The Study Of The Development Of The Democracy.

TITLE PROTECTION OF RIGHTS AND FREEDOM OF THE PUBLIC BY CONSTITUTIONAL COURT, RESEARCH REPORT.

ADD TITLE การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนโดยศาลรัฐธรรมนูญ. รายงานวิจัย.

IMPRINT Bangkok : Center For The Study Of The Development Of The Democracy, Thammasat University, 2003.

PAGES [314] p.

NOTE Studies the roles and authorities of constitutional tribunal in protecting rights and freedom of Thai people. Details historical background, structure, authority, and procedure of constitutional tribunal. Compiles judicial decision of constitutional tribunal in the period of 1997-2003, which is under the Constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2540 (1997). Indicates problems of and obstacles to the constitutional tribunal in reviewing lawsuits before filing to the court.

SUBJECT constitutional courts

SUBJECT constitutions

SUBJECT legislation

SUBJECT judicial system

SUBJECT civil rights

SUBJECT freedom

SUBJECT Thailand

3. สารบัญและบรรณานุกรมของหนังสือสถิติ

CALL # 65938.

LANG eng.

TITLE THAILAND IMPORT FOCUS 2003-2004.

IMPRINT Bangkok : Alpha Research Co., 2003.

PAGES 474 p.

NOTE Highlights Thailand's import statistics based on the World Customs Organization's Harmonized System of product classification. Introduces product index; useful information of product classification and classification of countries and regions; and useful address of government agencies related to international trade, international chambers of commerce. Consists of important statistics of world trade, Thailand's economy, Thailand's international trade, Thailand's import statistics by product, and by country of origin. Deals with gross domestic product and gross national product during 1993-2002, Thailand's international trade trend during 1957-2002, Thailand's imports by product 1998-2002, and by country of origin from Afghanistan to Zimbabwe 1997-2002. Covers top 10 countries of origin and top 10 products 2001-2002, and country information and values of top 20 imports 2001-2002.

SUBJECT imports

SUBJECT import value

SUBJECT foreign exchange

SUBJECT international trade

SUBJECT trade statistics

SUBJECT gross domestic product

SUBJECT gross national product

SUBJECT human development

SUBJECT exchange rate

SUBJECT balance of payments

SUBJECT expenditure

SUBJECT balance of trade

SUBJECT exports

SUBJECT products

SUBJECT Thailand

สรุป

ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำสาระสังเขป เพื่อการประมวลสารสนเทศสำเร็จรูปของ ศูนย์เอกสาร ประเทศไทย นอกจากจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถอ่านสาระสังเขปเพื่อคัดกรองเอกสารได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น การจัดทำสาระสังเขปและดรรชนีเป็นภาษาอังกฤษให้กับเอกสารทุกรายการ ยังช่วยเพิ่มคุณค่าของความเป็นนานาชาติให้กับฐานข้อมูล และเป็นโอกาสที่จะพัฒนาในเชิงรุก เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. **การประมวลสารสนเทศสำเร็จรูป**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

ภาษาอังกฤษ

Cleveland, Donald B., and Cleveland, Ana D. **Introduction to Indexing and Abstracting**. 3rd ed. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 2001.

Organisation for Economic Co-operation and Development. **Macrothesaurus for Information Processing in the Field of Economic and Social Development**. 5th ed. Paris: OECD, 1998.

สถาบันวิทยุบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Instructional Design: From Theory to Practice

Siriluk Sutanchaiyanonta

Abstract

One of the important tools in education is the instructional media that creates the interactive communication, both one-way and two-way communications, between instructors and learners. This article begins with the learning principle of Edgar Dale, showing the cone of learning that measures and evaluates learners from different types of learning styles. The process of instructional design, namely analysis, design, development, implementation and evaluation, is examined. Description on steps in media production is also included.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การออกแบบสื่อการสอนจาก ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ

ศิริลักษณ์ สุตันไชยยนต์¹

สื่อการสอนเป็นเครื่องมือที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับวงการการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นครู อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา ในด้านการศึกษาไม่อาจปฏิเสธได้ว่าสื่อการสอนเป็นเครื่องมือที่ใช้ถ่ายทอดความรู้ หรือสื่อสารจากผู้สอนไปสู่ผู้เรียน ซึ่งการสื่อสารสามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

1. สื่อปฏิสัมพันธ์ทางเดียว (One Way Communication) เป็นการสื่อสารข้อมูลโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สื่อการสอนของผู้สอนไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบบทความ เอกสาร สไลด์ประกอบการบรรยายหรือสื่อแบบอื่นที่ไม่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ซึ่งไม่สามารถทราบได้ว่า ผู้เรียนเข้าใจในบทเรียนที่นำเสนอหรือไม่ จนกว่าจะมีการวัดและประเมินผล โดยการทดสอบความรู้ของผู้เรียน

2. สื่อปฏิสัมพันธ์สองทาง (Two Way Communication) เป็นการสื่อสารข้อมูลที่สามารถโต้ตอบกันได้ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน เช่น การเรียนการสอนในห้องเรียน การเรียนการสอนแบบ e-Learning ที่มีเครื่องมือถามตอบและมีกำหนดเวลาที่แน่นอนในรายวิชานั้น สามารถประเมินผลโดยการถามตอบขณะนั้นว่า ผู้เรียนเข้าใจในบทเรียนหรือไม่ ในขณะที่มีการเรียนการสอน

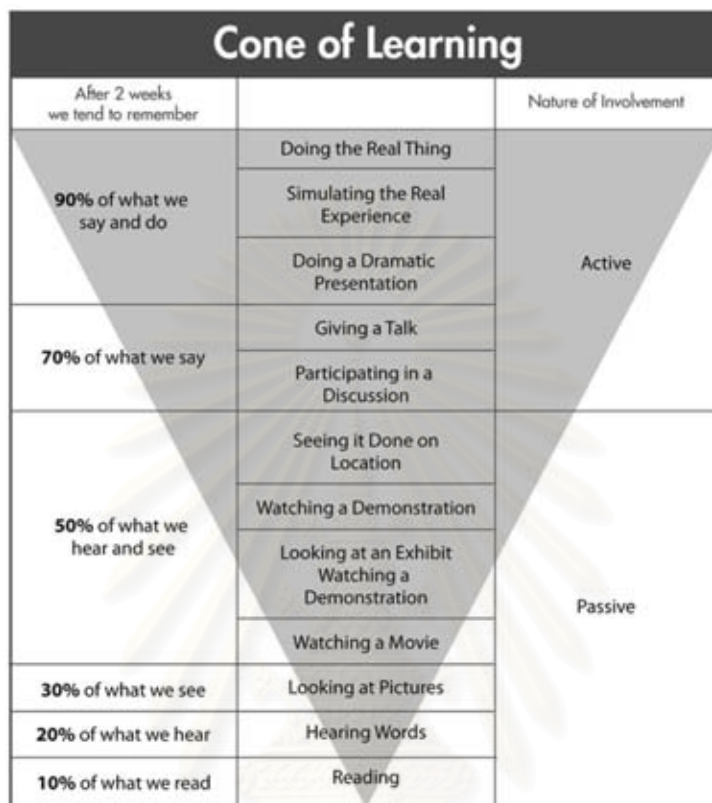
จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จึงเกิดความต้องการระหว่างบุคคล ทั้งสองฝ่ายคือ ผู้เรียนมักจะมีความต้องการเห็นผลสัมฤทธิ์ของตนเองจากการเรียน ว่าเรียนแล้วเข้าใจบทเรียนมากน้อยเพียงใด ส่วนผู้สอนก็มีความต้องการที่จะเห็นผลสัมฤทธิ์ของการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาที่สอนให้กับผู้เรียน ว่าสามารถทำให้เกิดการเข้าใจในเนื้อหาได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งสื่อการสอนคือสิ่งที่จะมาช่วยให้การเรียนการสอนสัมฤทธิ์ผล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอดการ์ เดล (Edgar Dale) ได้อธิบายความสัมพันธ์เกี่ยวกับการเรียนรู้ที่ได้จากประสบการณ์ ดังนี้

1. การเรียนรู้จากประสบการณ์การฟัง
2. การเรียนรู้จากประสบการณ์การฟัง และการมองเห็น
3. การเรียนรู้จากประสบการณ์การฟัง การมองเห็นและการได้ลงมือฝึกปฏิบัติ

¹ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการวิจัยพบว่า การเรียนรู้มีความผันแปรตามรูปแบบของประสบการณ์ที่ได้จากสื่อในรูปแบบต่างๆ ดังรูปที่ 1

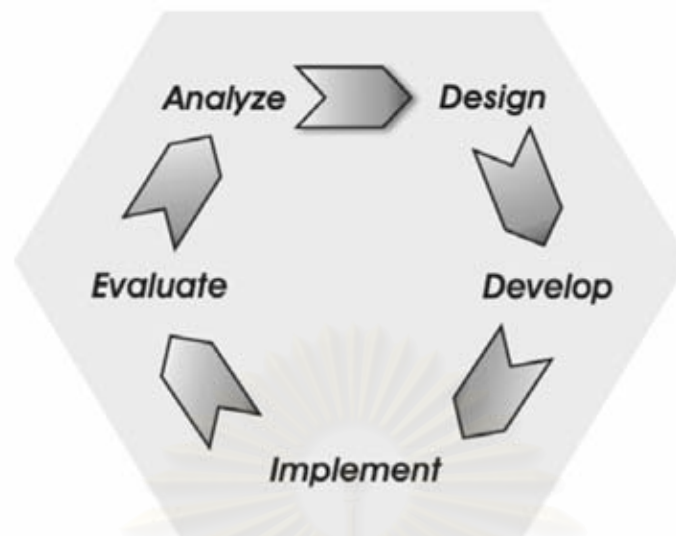


รูปที่ 1 ความสัมพันธ์ของการเรียนรู้ที่ได้จากประสบการณ์
ที่มา: Cone of Learning (Dale, 1969)

การออกแบบสื่อเพื่อใช้ในการเรียนการสอนจึงจำเป็นต้องออกแบบสื่อให้สามารถสนองตอบความต้องการของผู้สอนและผู้เรียน โดยศึกษาหลักการการเรียนรู้ของ เอดการ์ เดล จากแผนภูมิด้านบนเป็นการวัดและประเมินผู้เรียนจากการเรียนรู้แบบต่างๆ และสรุปผลได้ดังนี้

- ผู้เรียนสามารถจดจำจากการอ่านเพียง ร้อยละ 10
- ผู้เรียนสามารถจดจำจากการฟังได้เพียง ร้อยละ 20
- ผู้เรียนสามารถจดจำจากการดูภาพเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 30
- ผู้เรียนสามารถจดจำในขณะที่ดูภาพและมีเสียงหรือคำอธิบายประกอบได้ถึง ร้อยละ 50
- ผู้เรียนสามารถที่จะจดจำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการศึกษาร่วมกับผู้อื่น โดยมีการซักถาม ค้นคว้าหรือฝึกปฏิบัติได้ถึง ร้อยละ 70-90

เมื่อพิจารณาจากกรวยประสบการณ์ข้างต้น และนำผลจากกรวยประสบการณ์มาออกแบบสื่อการสอน โดยผ่านกระบวนการคิด กลั่นกรองหาข้อสรุป เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้จากการเรียนให้มากที่สุด โดยยึดหลักการดังนี้



1. Analyze-วิเคราะห์โครงสร้างกระบวนการเรียนการสอน
2. Design-ออกแบบสื่อการเรียนการสอน
3. Develop-ผลิต ปรับปรุง และพัฒนาสื่อการเรียนการสอน
4. Implement-นำไปใช้
5. Evaluate -ประเมินสื่อการสอน

ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบการเรียนการสอนควบคู่ไปกับการนำทฤษฎีเหล่านั้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. Analyze วิเคราะห์โครงสร้างกระบวนการเรียนการสอน เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นสิ่งแรกในการออกแบบกระบวนการเรียนการสอน เพื่อให้สามารถกำหนดขั้นตอน ความต้องการ และความจำเป็นต่างๆ ในการเรียนการสอนได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ในขั้นตอนนี้สิ่งที่ต้องคำนึงถึง เช่น

- พื้นฐานความรู้ของผู้เรียน

ควรมีการกำหนดความรู้พื้นฐานของผู้เรียน ว่าต้องมีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาอะไรบ้าง ที่จะนำมาใช้เป็นฐานความรู้ก่อนที่จะมาเรียนในวิชานั้นๆ เพราะบางเนื้อหาวิชาอาจเป็นเนื้อหาต่อเนื่องกัน หรือจำเป็นต้องมีความรู้ตามเกณฑ์ขั้นต่ำเพื่อไม่ให้เกิดความแตกต่างสำหรับผู้เรียนในระดับเดียวกัน

- สิ่งที่ต้องการและจำเป็นในการเรียนการสอนในรายวิชา

ผู้สอนพิจารณาว่าสิ่งที่จะมาใช้ประกอบการเรียนการสอนจำเป็นจะต้องอาศัยสื่ออะไรบ้าง มาเป็นเครื่องมือ อุปกรณ์การสอน หรือเอกสารประกอบการสอน เช่น เครื่องฉายสไลด์ โปสเตอร์ประกอบการบรรยาย วิดีทัศน์ เอกสาร หนังสืออ่านประกอบ หรือคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

- ปัญหา อุปสรรค และสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอน

ในการเรียนการสอนอาจมีปัญหและอุปสรรคที่มักเกิดขึ้นได้ หรืออยู่ในสภาพแวดล้อมของการเรียนการสอนที่แตกต่างกัน เช่น การสอนในห้องเรียนขนาดใหญ่ การสอนกลุ่มย่อย ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์การสอน ภาพประกอบเนื้อหาที่ใช้บรรยาย สื่อที่ใช้บางชนิดอาจจำเป็นต้องผ่านขั้นตอนการผลิต การเตรียมที่ซับซ้อน เช่น การบันทึกเสียง การบันทึกวีดิทัศน์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องจัดเตรียมล่วงหน้า และใช้เวลาในการจัดเตรียม

2. Design ออกแบบสื่อการเรียนการสอน

การออกแบบ หมายถึง การนำความคิดรวบยอดที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อจัดทำสื่อตามความต้องการให้เป็นจริงและสามารถนำไปใช้ได้ สื่อการเรียนการสอนควรออกแบบให้สนองความต้องการของทั้งผู้สอนและผู้เรียนจึงจะเรียกว่าเป็นสื่อการเรียนการสอนที่ดี ในอดีตการเรียนการสอนในประเทศไทยเป็นการเรียนการสอนแบบเน้นผู้สอนเป็นศูนย์กลาง ผู้สอนจึงเป็นผู้รับผิดชอบกับการผลิตสื่อการเรียนการสอน และถ่ายทอดสื่อการเรียนการสอนเพียงผู้เดียว เมื่อระบบการจัดการเรียนการสอนเปลี่ยนไปโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การออกแบบผลิตสื่อก็จำเป็นต้องคำนึงถึงผู้เรียนเป็นหลักมากขึ้น รวมถึงให้ผู้เรียนเป็นผู้มีส่วนร่วมกับการออกแบบสื่อด้วย เพราะสื่อการเรียนการสอนหลังจากออกแบบเพื่อใช้ในรายวิชาแล้ว ผู้สอนสามารถจัดทำสื่อการเรียนการสอนต้นแบบ และทดสอบความต้องการของผู้เรียนควบคู่กันไป การออกแบบสื่อการเรียนการสอน ควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

- **วัตถุประสงค์**

วัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนเป็นสิ่งที่ต้องกำหนดเป็นสิ่งแรกในการเรียนการสอน ผู้สอนหรือผู้ออกแบบสื่อการเรียนการสอนจะต้องกำหนดแนวทางการสอนให้ชัดเจนว่า ต้องการให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์อะไรบ้าง เกิดทักษะอะไรขึ้นหลังจากที่เรียนเนื้อหา นั้นๆ แล้ว เช่น เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดความจำ เกิดการนำไปประยุกต์ใช้ เกิดการเปลี่ยนทัศนคติ เป็นต้น

- **ทฤษฎีที่ใช้ในการออกแบบสื่อการเรียนการสอน**

เมื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนแล้ว สิ่งหนึ่งที่ผู้ออกแบบสื่อต้องคำนึงถึง คือ จะผลิตสื่ออย่างไร ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งควรจะต้องคำนึงถึงทฤษฎีต่างๆ ที่ใช้ในการเรียนการสอน เช่น วิธีสอนแบบต่างๆ จิตวิทยาการเรียนรู้ การเสริมแรง เป็นต้น และนำมาใช้ในการออกแบบสื่อการเรียนการสอนอย่างเหมาะสม เช่น มีการเสริมแรงทางบวกเมื่อผู้เรียนสามารถตอบคำถามได้ถูกต้องถ้าต้องการให้เกิดความจำก็ต้องออกแบบให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกซ้ำๆ

- **กำหนดแผนการสอน**

แผนการสอนเป็นตัวกำหนดว่าในแต่ละคาบ แต่ละสัปดาห์ ผู้เรียนจะได้รับเนื้อหาความรู้ที่เป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนที่ตั้งไว้

- **วิธีการนำเสนอ**

กำหนดแนวทางการนำเสนอในการเรียนการสอน เช่น เริ่มนำเข้าสู่เนื้อหาบทเรียนด้วยวิธีการใด เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เรียน กำหนดเอกสารและสื่อประกอบการเรียนการสอนที่ใช้ในแต่ละคาบ แต่ละสัปดาห์ ว่าต้องมีการนำเสนอสื่อ หรือใช้สื่ออย่างไร ขั้นตอนใด

สิ่งที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สามารถใช้กำหนดทิศทางการสร้างสื่อการเรียนการสอนได้ตามความเหมาะสม ซึ่งสื่อที่เหมาะสมอาจจะเป็นสื่อขั้นพื้นฐานที่ผู้สอนสามารถที่ผลิตได้ด้วยตนเอง เช่น เอกสาร สไลด์ โปสเตอร์ หรืออาจเป็นสื่อที่มีความซับซ้อนสื่อ เช่น วิดิทัศน์ สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน อาจต้องขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญในการผลิต

3. Develop ผลิต ปรับปรุง และพัฒนาสื่อการเรียนการสอน

การผลิตสื่อการเรียนการสอนจะทำให้ผู้สอนได้เครื่องมือช่วยสอน เพื่อทำให้การเรียนการสอนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สื่อการสอนจะมีคุณภาพและสามารถวัดได้ว่าเป็นสื่อที่มีสัมฤทธิ์ผลหรือไม่

ต้องมีการผลิตและนำไปทดลองใช้กับการเรียนการสอนก่อน หากพบปัญหาที่ต้องแก้ไขผู้ผลิต หรือผู้สอนควรนำมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งการปรับปรุงแก้ไขนี้ควรทำควบคู่กันไปกับการพัฒนาสื่อการสอน จนในที่สุดผู้ผลิตหรือผู้สอนจะได้สื่อการสอนที่เหมาะสมกับรายวิชา

ในการผลิตสื่อการสอนผู้สอนหรือผู้ผลิตต้องมีการวางแผน กำหนดเวลาในการผลิต รวมถึงการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้เป็นวัตถุดิบในการทำสื่อ ข้อมูลที่ใช้ในการผลิตสื่อต้องมีผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ซึ่งความถูกต้องของเนื้อหาจัดเป็นสิ่งสำคัญลำดับต้นๆ ที่ผู้ผลิตหรือผู้สอนต้องคำนึงถึงส่วนประกอบที่เป็นภาพ เสียง วิดิทัศน์ ในปัจจุบันสามารถค้นหาได้จากเว็บไซต์ แต่อย่างไรก็ตาม การนำมาใช้ควรต้องคำนึงถึงปัญหาเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์ ผู้ผลิตหรือผู้สอนควรต้องศึกษาข้อมูลจากกรมทรัพย์สินทางปัญญา และต้องมีการอ้างอิงที่มาของภาพ เสียง วิดิทัศน์ หรือข้อมูลนั้นๆ นอกจากนี้ในการผลิตสื่อผู้สอนยังสามารถบันทึกภาพ หรือภาพเคลื่อนไหวด้วยเครื่องมือต่างๆ เช่น กล้องถ่ายภาพ กล้องบันทึกภาพวิดิทัศน์ หรือการบันทึกเสียงบรรยายในรูปแบบต่างๆ ซึ่งในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ผลิตหรือผู้สอนได้มากขึ้น เพื่อให้การผลิตสื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ แผนงานและขั้นตอนการผลิตสื่อ มีดังนี้

- วางแผนและกำหนดเวลาการผลิต

การผลิตสื่อก็เช่นเดียวกับการทำงานทั่วไป จะต้องมีการวางแผนและกำหนดเวลาในการผลิต เพื่อควบคุมเวลาการผลิตที่แน่นอน และเป็นการให้ผู้ผลิตตรวจสอบว่าขณะนั้นงานได้ทำเสร็จตามกรอบที่กำหนด ล่วงไปแล้วเท่าไร เพราะจะเป็นเกณฑ์ให้ผู้ผลิตหรือผู้สอนสามารถประเมินสถานะของสื่อ ว่าพร้อมที่จะนำไปใช้ตามเวลาที่กำหนดหรือไม่

รายการ เรื่อง เนื้อหา บทโดย	ทักษะเกณฑ์ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมด้านการเรียนยา พ.ศ.2548 การตรวจสอบลักษณะของยาที่เสื่อมคุณภาพ ชานมคออาญ คณะกรรมการมาตรฐานทักษะทางวิชาชีพเภสัชกรรมด้านการเรียนยา และคณะกรรมการมาตรฐานทักษะทางวิชาชีพเภสัชกรรมด้านการจ่ายยา คณะกรรมการมาตรฐานทักษะทางวิชาชีพเภสัชกรรมด้านการเรียนยา และคณะกรรมการมาตรฐานทักษะทางวิชาชีพเภสัชกรรมด้านการจ่ายยา
วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย วิธีการ	เพื่อให้เภสัชกรสามารถตรวจสอบลักษณะของยาที่เสื่อมคุณภาพ ชานมคออาญ ผู้ที่สนใจสอบความรู้เพื่อรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม 1. ถ่ายทำเป็น VDO โดยมีผู้ดำเนินรายการและเภสัชกรผู้ให้ความรู้ 2. ใช้ภาพนิ่ง 3. นำมาประกอบเป็น DVD
รูปแบบรายการ สื่อ	การสนทนาระหว่างผู้ดำเนินรายการและเภสัชกร DVD
ความยาว สถานที่	นาที 1. หน้าร้านยา 2. ฝ่ายเภสัชกรรม
ผู้ร่วมรายการ	1. ผู้ดำเนินรายการ 2. วิทยากรที่เป็นเภสัชกร
อุปกรณ์ประกอบจาก	ตัวอย่างรูปแบบยาชนิดต่างๆ ดังนี้ 1. ยาผง (powders) 2. ยาเม็ด (granules) 3. ยาแคปซูลแข็ง (hard capsules) 4. ยาแคปซูลนิ่ม (soft capsules) 5. ยาเม็ด (tablets) 6. ยาเม็ดเคลือบ (coated tablets) 7. ยาเหน็บ (suppositories)

รูปที่ 3 ตัวอย่างบทที่ใช้ในการผลิตสื่อการสอน

● **จัดทำบท**

การผลิตสื่อบางชนิดไม่จำเป็นต้องมีบท แต่การผลิตสื่อที่มีความซับซ้อนบางชนิดควรต้องมีบท เช่น บทบรรยายสำหรับสื่อเสียง บทพูดสำหรับสื่อวีดิทัศน์ สื่อละคร หรือสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เพราะบทเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวในการผลิตสื่อ ช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตรู้ เข้าใจ สื่อสารได้ตรงกัน ในบทต้องกำหนดสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการผลิต เช่น วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย วิธีการนำเสนอ สถานที่ที่ใช้ในการผลิตอุปกรณ์ที่ใช้ ภาพ เสียงบรรยาย เวลา ความยาว การผลิตสื่อควรปฏิบัติตามบท แต่บทก็สามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ความเหมาะสมในการผลิตได้

● **ทำ Story Board**

การทำ Story Board โดยส่วนใหญ่จะเห็นใช้มากในวงการบันเทิงและโฆษณา แต่ในการทำสื่อก็จะต้องมี Story Board ด้วย เพราะสื่อบางชนิดอาจมีทั้งภาพ ภาพเคลื่อนไหว เสียง และตัวหนังสือเกิดขึ้นพร้อมกัน หากไม่มี Story Board กำกับในขั้นตอนการผลิตก็อาจเกิดข้อผิดพลาดได้ เช่น ใส่ภาพผิดตำแหน่ง เสียงผิดตำแหน่ง ดังตัวอย่างรูปแบบ Story Board ดังรูปที่ 4

● **ขั้นการผลิตสื่อการสอน**

การผลิตสื่อการสอนจะเป็นขั้นตอนนำส่วนประกอบหรือวัตถุดิบต่างๆ ที่ผ่านการกลั่นกรองและการเตรียมตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในบทมาประกอบกัน เช่น สื่อวีดิทัศน์ ในขั้นตอนนี้ก็เป็นการนำวีดิทัศน์ที่ได้จากการถ่ายทำ เสียงที่ได้จากการบันทึก กราฟิกที่ได้จากการจัดเตรียมมาตัดต่อรวมกันให้เป็นต้นฉบับ หรือสื่อมัลติมีเดียก็เป็นการนำภาพนิ่ง ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว มาเรียงประกอบกันด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ลำดับที่	ภาพ	บทบรรยาย / บทพูด	CG	เวลา (วินาที)
1.	ผู้ดำเนินรายการหน้าบ้านชายตา	สวัสดีค่ะ(ครับ) เมื่อพูดถึงยาที่เราคุ้นเคยเราจะคุ้นเคยกับยามาก่อน ข้างหน้าฉัน แต่ทราบไหมคะว่าในทางเภสัชกรรมแล้วยาแบ่งตามลักษณะภายนอกได้มากมายหลายชนิด มีอะไรบ้างเราไปถามผู้รู้กันดีกว่า ตามเรามาเลยคะ	ชื่อผู้ดำเนินรายการ	15
2.	ผู้ดำเนินรายการเดินเข้ามาหาผู้ดำเนินรายการหน้าบ้าน	เรามาดูกันดีกว่าคะ พบแล้วคนที่จะได้ความรู้อีกมา สวัสดีคะ นิดี... (แนะนำวิทยากร) ค่ะมีคะหรือสงสัยเรื่องอะไรที่เราใช้กันอยู่เป็นประจำคะ แล้วมีมีน่ะคะยามานำหน้าอันนี้หรือ	ชื่อวิทยากร	15
3.	ชวนกันไม่นึกก็ได้อะไรรูปแบบชนิดต่างๆ วางไว้	เชิญนั่งก่อนดีกว่าคะ (คะ) ความจริงแล้วถ้าพูดถึงลักษณะภายนอกของยา เราสามารถแบ่งตามคุณสมบัติทางกายภาพได้ 3 ชนิด คือ รูปแบบของแข็ง รูปแบบของเหลว และรูปแบบกึ่งแข็ง	ลักษณะภายนอกของเภสัชภัณฑ์ 1. รูปแบบของแข็ง (solid dosage forms) 2. รูปแบบของเหลว (liquid dosage forms) 3. รูปแบบกึ่งแข็ง (semisolid dosage forms)	15
4.	ตัวอย่างยาในรูปแบบของแข็งหลายสีหลายแบบ	เภสัชภัณฑ์รูปแบบของแข็ง เป็นยาที่รับประทานหรือยาที่ใช้ภายนอกที่มีลักษณะแข็ง คงรูปได้ในอุณหภูมิปกติ แบ่งออกเป็น		10
5.	ตัวอย่างยาชนิดต่างๆ	ยามง ยาน้ำที่อยู่ในรูปของแข็งที่ใช้รับประทาน หรือทาภายนอกประกอบด้วยตัวยาตั้งแต่ 1 ชนิดขึ้นไปผสมกับสารปรุงแต่งอื่นๆ โดยอาจจำแนกเป็น	เภสัชภัณฑ์รูปแบบของแข็ง 1. ยาน้ำ (Powders)	10
6.	ตัวอย่างยาผงปริมาณมาก กระป๋องบรรจุ Glucolin, Banocin, Metamucil	ยามงปริมาณมาก ยาน้ำปริมาณมาก บรรจุในขวดหรือกระป๋องกว้างขนาดกะทัดรัด ไม่อันตราย หรืออาจหากรวม ขนาดรับประทานปริมาณมาก ใช้หรือความขนาดที่ระบุไว้	ยามงปริมาณมาก (Bulk Powders)	12
7.	ตัวอย่างยาผงโรยตัว ขวด Banocin โรยแผล	ยามงโรย หรือยาที่ใช้สำหรับผิวหนัง ประกอบด้วยตัวยาที่เป็นผงละเอียดผสมวัสดุการไหลและกระจายบนผิวหนังได้ดี บรรจุในภาชนะบรรจุที่ผ่านมาตรฐาน ปิดเพื่อป้องกันผิวหนังหรือเนื้อเยื่อต่างๆ ส่วนมากมีคุณสมบัติดูดซับ และอาจมีน้ำเชื่อมเจือปน	ยามงโรย (Dusting Powder)	15

รูปที่ 4 ตัวอย่าง Story Board

LOGO Storyboard Form No. 001	Curriculum (หลักสูตร)	File Name	
	Section Contents (วิชา/หน่วยการเรียนรู้)	Screen resolution: 400 x 400 800 x 400 1024 x 768	
	Page No.	Instructional Design	Output Process
	URL Address	Storyboard Content	Storyboard Content
		Picture File	
		Video File	
		Sound File	
		Narrative Script (บทบรรยายเสียง)	
ผู้จัดทำแบบฟอร์ม 1 _____ นามสกุล _____ สถาบันวันที่ _____ / _____ / _____ ผู้เขียนบทเรียน 1 _____ นามสกุล _____ สถาบันไทยวันที่ _____ / _____ / _____ 2 _____ นามสกุล _____ สถาบันไทยวันที่ _____ / _____ / _____ ผู้เรียบเรียงเนื้อหา _____ นามสกุล _____ มหาวิทยาลัย _____		No. _____	

รูปที่ 5 ตัวอย่างแบบฟอร์ม Story Board
ที่มา: www.thaicyperu.go.th

4. Implement นำไปใช้

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำสื่อการสอนที่ผลิตมาใช้ในการเรียนการสอน โดยจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามแผนการสอน ซึ่งในขั้นตอนนี้สื่อการสอนที่ได้ออกแบบตามหลักทฤษฎีต่างๆ จะถูกนำมาใช้ในสถานการณ์จริง ในสภาพแวดล้อมจริง กับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในขั้นตอนนี้จะเห็นว่า สื่อที่ผลิตนั้นมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

5. Evaluate ประเมินสื่อการสอน

การประเมินสื่อการสอนเป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่ง เพราะผลที่ได้จากการใน 2 ลักษณะคือ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- การประเมินเชิงเนื้อหา

การประเมินเชิงเนื้อหาของสื่อการสอน ทำได้โดยให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปประเมินสื่อการสอน จำนวนของผู้ประเมินควรเป็นจำนวนเลขคี่ โดยหาค่าเฉลี่ยตามหัวข้อ ให้มีค่ามากกว่า 1.5 หากข้อใดมีค่าเฉลี่ยจากการประเมินน้อยกว่า 1.5 จะต้องปรับปรุงตามหัวข้อนั้น ซึ่งอาจใช้แบบประเมินง่ายๆ ดังตัวอย่างในรูปที่ 6

การประเมินเชิงเนื้อหา

คำชี้แจง: ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้คะแนน โดยมีเกณฑ์ดังนี้

3 = มีความตรงตามวัตถุประสงค์หรือมีความถูกต้องของเนื้อหา
 2 = ไม่น่าใจ
 1 = ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์หรือเนื้อหาไม่ถูกต้อง

	ผลการประเมิน	3	2	1
หัวข้อการประเมิน				
ความตรงตามวัตถุประสงค์				
1. Unit 1				
2. Unit 2				
3. Unit 3				
.....(จำนวนตามUnitที่มี).....				
ความถูกต้องของเนื้อหา				
1. Unit 1				
2. Unit 2				
3. Unit 3				
.....(จำนวนตามUnitที่มี).....				

หมายเหตุ.....

รูปที่ 6 ตัวอย่างแบบประเมินเชิงเนื้อหา

● การประเมินเชิงโครงสร้าง

การประเมินเชิงโครงสร้างเป็นการประเมินตามองค์ประกอบของสื่อการสอน เช่น ตัวอักษร ภาพ ลักษณะการนำเสนอ การนำไปใช้ ความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย โดยให้ค่าเฉลี่ยของการประเมินตามรายหัวข้อ หัวข้อที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 3 จึงจะถือว่าผ่านการประเมิน ซึ่งอาจสร้างแบบประเมินดังตัวอย่างในรูปที่ 7

การประเมินเชิงโครงสร้าง

คำชี้แจง : ให้อ่านเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้คะแนน โดยมีเกณฑ์ดังนี้
 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

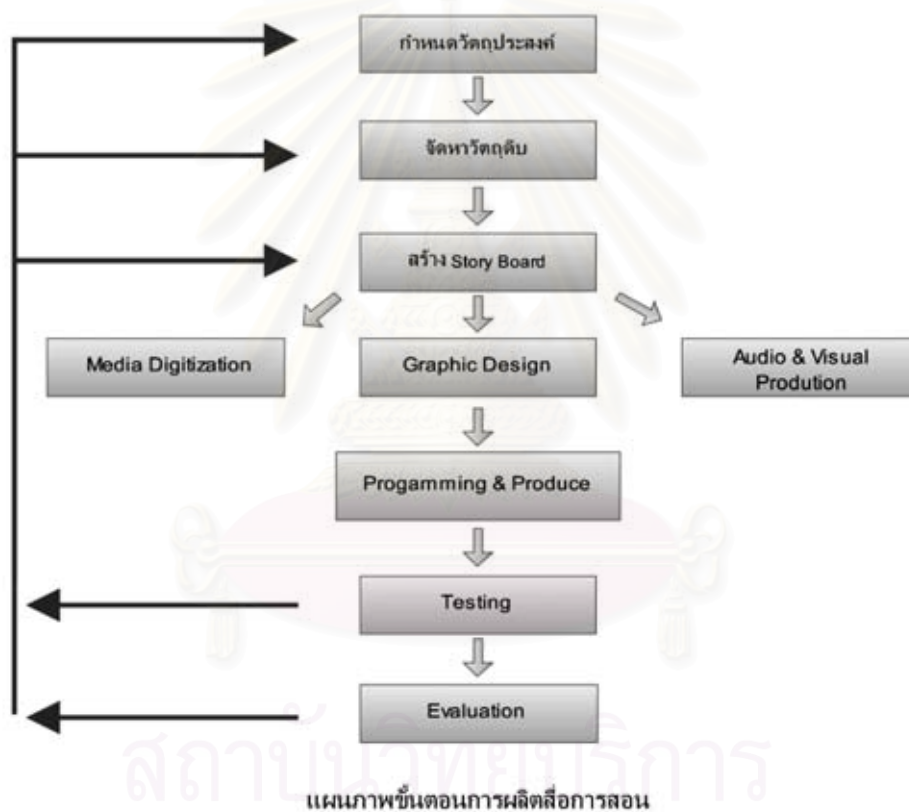
หัวข้อการประเมิน	ผลการประเมิน	5	4	3	2	1
องค์ประกอบภายใน						
1. ตัวอักษรมีขนาดที่เห็นชัดเจน						
2. รูปแบบของตัวอักษรสัมพันธ์กับเนื้อหา						
3. ความเหมาะสมและชัดเจนของสีตัวอักษร เมื่อเปรียบเทียบกับสีของพื้นหลัง						
4. ภาพประกอบมีขนาดที่เห็นได้ชัดเจนและเหมาะสมกับสื่อ						
5. ภาพประกอบสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามเนื้อหา						
ลักษณะการนำเสนอ						
1. รูปแบบที่นำเสนอมีความเหมาะสมกับเนื้อหา						
2. มีความชัดเจนในการสื่อความหมาย						
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการนำเสนอหรือใช้งานสื่อ						
ลักษณะการใช้งาน						
1. มีความสะดวกและเหมาะสมในการติดตั้งเพื่อใช้งาน						
2. มีความสะดวกและเหมาะสมในการใช้งาน						
3. มีความสะดวกและเหมาะสมในการจัดเก็บและบำรุงรักษา						
ความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย						
1. ขนาดของตัวอักษรเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย						
2. สีของตัวอักษรและพื้นหลังมีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย						
3. ภาพประกอบเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย						
4. รูปแบบการนำเสนอเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย						
5. ระยะเวลาการนำเสนอหรือใช้งานสื่อเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย						

หมายเหตุ _____

รูปที่ 7 ตัวอย่างแบบประเมินเชิงโครงสร้าง

สื่อที่ผ่านเกณฑ์การประเมินแล้ว ก็จัดว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

โดยสรุปการผลิตสื่ออาจแสดงให้เห็นเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องกัน จากการกำหนดวัตถุประสงค์ของขั้นตอนการออกแบบ ขั้นตอนการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ การทำบทหรือสร้าง Story Board ซึ่งขั้นตอนการสร้าง Story Board กับการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์หรือการเตรียมส่วนประกอบของสื่ออาจทำควบคู่กันไปได้ จากนั้นเป็นขั้นตอนการทำกราฟิก การผลิตเสียง ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และนำส่วนต่างๆ มาประกอบกันหรือร้อยเข้าด้วยกัน นำไปทดลองใช้ และประเมินสื่อเพื่อหาประสิทธิภาพ ซึ่งหากไม่ผ่านเกณฑ์ต่างๆ ที่กำหนดก็ต้องนำกลับไปแก้ไขในขั้นตอนของการออกแบบ หรือการทำบท/Story Board ดังที่ได้แสดงให้เห็นเป็นขั้นตอนดังรูปที่ 8



แผนภาพขั้นตอนการผลิตสื่อการสอน

การออกแบบสื่อการสอนเป็นกระบวนการสำคัญอย่างหนึ่งในขั้นตอนการผลิตสื่อ ผู้ออกแบบสื่อ อาจจะเป็นผู้สอนเอง หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในการผลิตสื่อก็ได้ ผลผลิตที่สำคัญของการออกแบบสื่อ คือ บท หรือ Story Board ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ออกแบบได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการถ่ายทอดความคิดในการออกแบบสื่อต่างๆ ไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องในการผลิตสื่อ บท หรือ Story Board จึงเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวในการสร้างสื่อ อย่างไรก็ตามการออกแบบสื่อที่ดีผู้ออกแบบควรคำนึงถึงทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนไม่ว่าจะเป็นวิธีสอนทฤษฎีจิตวิทยาการเรียนรู้ ทฤษฎีการออกแบบสาร หลักการวัดและประเมินผล หลักทางด้านการสื่อสาร และนำมาใช้ในการออกแบบ เพื่อให้ได้สื่อการสอนที่สามารถทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อบรมตามวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ

From Reel to Gig: On the Services of Audio-visual Materials

Thippawan Saetang

Abstract

This article is an account of the Audio-visual Center's important digitization project of "Thepachan" --'cassette tapes of instructors' in literary meaning-- which the Center of Academic Resources (CAR) undertakes with an aim to present with much allegiance to Her Royal Highness Princess Mahachakri Sirindhorn. The article clarifies "Thepachan" as the cassette tapes of lectures recorded during 1973-1976 when Her Royal Highness was an undergraduate student at the Faculty of Arts of Chulalongkorn University. It details the process of how to digitize these 1,100 cassette tapes into audio file for preservation purpose, explicating the cassette tapes check, equipment used, and steps of digitization. In-house service through multi-media streaming is offered presently at the Center.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากม้วนไปหาก็ก: บนเส้นทางการบริการสื่อโสตทัศน

กiewicz ๑๑๕๕๑¹

ข้อเขียนนี้ ผู้เขียนมีจุดมุ่งหมายเพื่อบันทึกการดำเนินงาน ของศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ในการแปลง แถบบันทึกเสียงหรือที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่าเทปคาสเซตเป็นแฟ้มข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานแปลง “เทปอาจารย์” อันเป็นงานแปลงสื่อที่สำคัญยิ่งซึ่งสถาบันวิทยบริการมีความตั้งใจดำเนินงานทูลเกล้าฯ ถวาย สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ด้วยความจงรักภักดี

เทปอาจารย์ คืออะไร

ระหว่างปีการศึกษา 2516-2519 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ขณะทรงดำรง พระอิสริยยศสมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าได้เสด็จมาทรงศึกษาระดับปริญญาตรี ณ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในช่วงที่ทรงศึกษานั้นได้โปรดฯ ให้บันทึกเสียงคำบรรยายวิชาต่างๆ ลงเทปคาสเซตเพื่อจะได้ ทรงใช้ศึกษาด้วยพระองค์เอง เนื่องด้วยต้องทรงปฏิบัติพระราชภารกิจโดยเสด็จพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ทำให้ไม่ทรงสามารถเข้าฟังคำบรรยายของอาจารย์ในชั้นเรียน ตามปกติเช่นนิสิตอักษรศาสตร์ทั่วไป และทรงขนานนามเทปบันทึกเสียงคำบรรยายเหล่านี้ว่า “เทปอาจารย์” ซึ่งมาจากคำว่า เทป สนธิกับคำว่า อาจารย์ นั่นเอง ปัจจุบันเทปอาจารย์ต้นฉบับเก็บรักษาไว้ที่หอสมุดส่วน พระองค์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ภายในสวนจิตรลดา

เมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2549 ขณะที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ เสด็จพระราชดำเนินเปิดห้อง สมุดดนตรีไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานบริการเพลงไทยเดิมในระบบดิจิทัล ของศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรม จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ณ สถาบันวิทยบริการ ได้ทรงมีพระราชปรารภที่จะให้สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยดำเนินงานแปลงเทปอาจารย์เป็นแฟ้มข้อมูลดิจิทัลเพื่อเป็นการอนุรักษ์มรดกทางวิชาการ

¹ บรรณาธิการ หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การเดินทางจากม้วนไปหาก็ก

ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง สถาบันวิทยบริการ เริ่มดำเนินงานแปลงเทปอาจารย์เป็นแฟ้มข้อมูลดิจิทัล เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2550 เมื่อครั้งที่เจ้าหน้าที่ศูนย์โสตทัศนศึกษากลางเข้าไปรับเทปคาสเซตที่หอสมุดส่วนพระองค์ฯ ภายในสวนจิตรลดา เจ้าหน้าที่ค่อนข้างมีความกังวลมากกว่า เทปที่มีอายุกว่าสามสิบปี และไม่คอยได้นำมาใช้มันจะมีสภาพเป็นอย่างไร ถึงกับมีการนำเครื่องเล่นเทปคาสเซตเข้าไปในหอสมุดส่วนพระองค์ฯ เพื่อทดสอบฟังเสียงด้วย แต่ปรากฏว่าเทปส่วนใหญ่อยู่ในสภาพค่อนข้างดีไม่มีเชื้อรา คุณภาพเสียงชัดเจน เพราะได้รับการเก็บรักษาไว้ในห้องที่รักษาระดับอุณหภูมิและความชื้นไว้คงที่ เจ้าหน้าที่ประเมินไว้ในเบื้องต้นว่ามีเทปประมาณ 1,100 ม้วน เป็นเทปที่มีความยาว 120 นาที (C 120) โดยปกติจะบันทึกคำบรรยายสองวิชา วิชาหนึ่งอยู่ในหน้า A อีกวิชาอยู่ในหน้า B เทปอาจารย์แต่ละม้วนจะมีป้ายแสดงรายการที่บันทึกไว้ ได้แก่ รหัสวิชา ชื่ออาจารย์อย่างย่อ เวลา วันที่ สถานที่ และจำนวนนาทีที่บันทึกคำบรรยาย ดังตัวอย่างและในรูปที่ 1

วิชา AT 403	วิชา AT 423
อจ.กาญจนา	อจ.คมคาย
เวลา 8.00 น. ถึง 9.00 น.	เวลา 9.00 น. ถึง 10.00 น.
วันอังคาร 10 กุมภาพันธ์ 19	วันอังคาร 10 กุมภาพันธ์ 19
ห้อง 110	ห้อง 422
ใช้เวลาประมาณ 50 นาที	ใช้เวลาประมาณ 55 นาที



รูปที่ 1 เทปอาจารย์

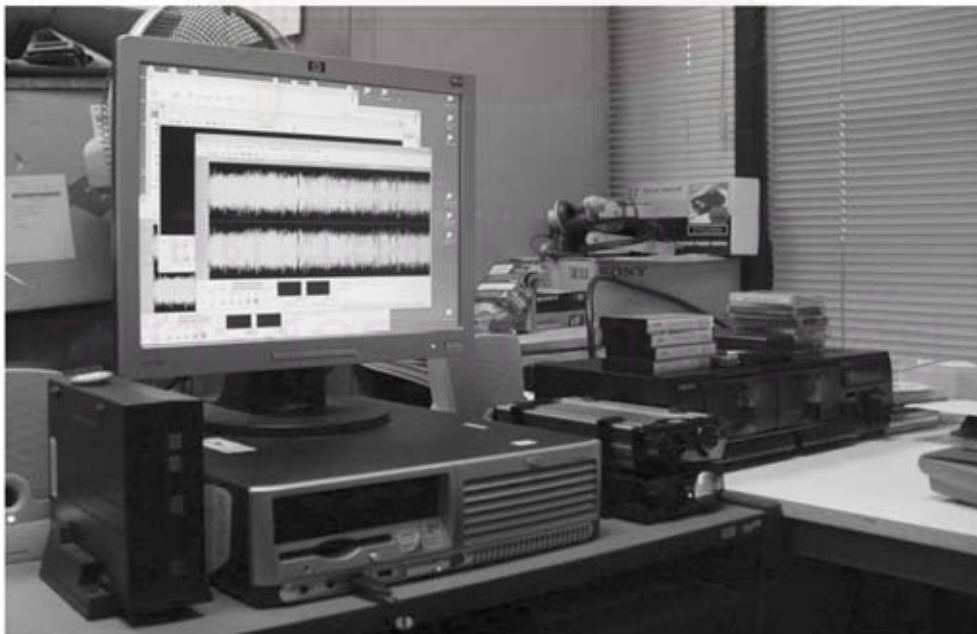
เจ้าหน้าที่ของศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ได้ตกลงกับเจ้าหน้าที่หอสมุดส่วนพระองค์ฯ ผู้ดูแลเทปอาจารย์ว่า ในการดำเนินงานแปลงเทปนี้ จะรับเทปออกไปแปลงที่สถาบันวิทยบริการเป็นงวด งวดละหนึ่งชั้นที่เก็บเทปคือ ราวหนึ่งร้อยม้วน และนำกลับคืนพร้อมแฟ้มข้อมูลที่แปลงเรียบร้อยแล้วในรูปแบบของแฟ้มข้อมูลเสียง MP3

เมื่อนำม้วนเทปมาที่สถาบันวิทยบริการ เจ้าหน้าที่จะสำรวจสภาพเทปแต่ละม้วนอย่างละเอียดก่อนการแปลงเป็นดิจิทัล เพื่อให้สามารถดำเนินการกับเทปแต่ละม้วนได้อย่างราบรื่น โดยมีการทดสอบกรอเทปฟังเสียง ตรวจสอบเนื้อความที่บันทึกในเทปกับป้ายหน้าปกว่าตรงกันหรือไม่ ซ่อมแซมเทปในช่วงที่เป็นรอยยับย่นหรือมีรอยขาด เช่น บริเวณแถบใสต้นม้วนที่เรียกว่า ไกด์ไลน์ (Guideline)



รูปที่ 2 การซ่อมแซมเทป

สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้ในการแปลงเทปประกอบด้วย เครื่องเล่นเทปคาสเซต สายต่อสัญญาณเสียง เครื่องคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย (ขณะนี้ใช้เครื่องที่มี RAM 2 GB) เครื่องบันทึกเพิ่มข้อมูลต่อภายนอก (External Hard Disk) และเครื่องพิมพ์หน้าปกแผ่นซีดีรอม ส่วนโปรแกรมที่ใช้ในการแปลงเป็นแฟ้มข้อมูลนั้นใช้โปรแกรม Nero WaveEditor ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ศูนย์โสตทัศนศึกษากลางได้รับสิทธิ์ถูกต้องในการใช้



รูปที่ 3 อุปกรณ์ที่ใช้ในการแปลงเทป

การแปลงเทปดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ต่อสายสัญญาณเสียงจากเครื่องเล่นเทปคาสเซต เข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ใม่้วนแปลงในเครื่องเล่นเทปคาสเซต

2. เปิดโปรแกรม Nero WaveEditor เปิดเครื่องเล่นเทป เริ่มดำเนินการแปลงสัญญาณเสียงเป็นแฟ้มข้อมูล การแปลงเทปแต่ละหน้าใช้เวลาตามจริงที่มีการบันทึกเสียงคำบรรยาย ระหว่างการแปลงสัญญาณเจ้าหน้าที่จะคอยตรวจสอบเพื่อปรับระดับเสียง และบันทึกว่าช่วงเวลา ณ นาทีใด เสียงที่บันทึกขาดหายไปหรือเป็นเสียงพูดคุยนิติตโดยเฉพาะช่วงเวลาต้นชั่วโมงและเวลาเลิกชั้นเรียน เพื่อการติดต่อแฟ้มข้อมูลในลำดับต่อไป

3. เมื่อการแปลงสัญญาณเสียงแต่ละม้วนจบลง เจ้าหน้าที่จะบันทึกแฟ้มข้อมูลต้นแบบที่ได้ลงในเครื่องบันทึกแฟ้มข้อมูลต่อภายนอก และตั้งชื่อแฟ้มข้อมูลตามรหัสทะเบียนเทปอาจารย์ที่ได้จากหอสมุดส่วนพระองค์ฯ และมีนามสกุลเป็น .wav เช่น TC4598-2518 A.wav อันมีความหมายว่าเป็นแฟ้มข้อมูลต้นฉบับของเทปอาจารย์ TC4598-2518 หน้า A เป็นต้น

4. ติดต่อแฟ้มข้อมูลเสียง ด้วยการนำแฟ้มข้อมูลต้นแบบ (.wav) มาเปิดไปยังช่วงเวลาตามที่บันทึกไว้ว่าเสียงขาดหาย หรือเป็นเสียงพูดคุยนิติต แล้วตัดข้อมูลในช่วงนั้นออกไป



รูปที่ 4 การติดต่อแฟ้มข้อมูลเสียง

5. บันทึกแฟ้มข้อมูลเสียงที่ตัดต่อแล้วเป็นแฟ้มข้อมูล MP3 (.mp3) เพื่อนำส่งหอสมุดส่วนพระองค์ฯ บันทึกเป็นแฟ้มข้อมูล Window Media Audio (.wma) เพื่อการบริการภายในศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง และบันทึกลงแผ่นซีดีรอมเพื่อการอนุรักษ์ข้อมูลต้นฉบับในรูปแฟ้มข้อมูล Audio (.avi)

6. จัดทำทะเบียนรายการกำกับแฟ้มข้อมูล ประกอบด้วยเลขรหัสเทพาจารย์ หน้าม้วนเทป (หน้า A หรือ B) รหัสวิชา ชื่ออาจารย์ เวลา วัน สถานที่ที่บันทึกเทป และจำนวนนาทีของแฟ้มข้อมูล

7. บันทึกแฟ้มข้อมูลเสียงลงแผ่นดีวีดีเพื่อนำส่ง

- หอสมุดส่วนพระองค์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ เป็นแฟ้ม MP3
- ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง เป็นแฟ้ม Window Media Audio



รูปที่ 5 ดีวีดีบันทึกแฟ้มข้อมูลเสียงจากเทพาจารย์

ม้วนและกิก

ผู้อ่านคงจะคาดได้ว่า ข้อมูลที่มีในแฟ้มข้อมูลเทพาจารย์นี้จะมีจำนวนมากมาย ซึ่งผู้เขียนยังให้คำตอบที่แน่นอนในเวลานี้ไม่ได้ว่ามีเป็นเท่าไร แต่สามารถคำนวณเป็นค่าประมาณได้ดังนี้

ม้วนเทพาจารย์

เทปคาสเซต 1 ม้วน มี 2 หน้า บันทึกเสียงหน้าละ 50 นาที

จำนวนเทปมี 1,100 ม้วน

รวมเป็นเวลาบันทึกเสียง $1100 \times 100 = 110,000$ นาที

กิกข้อมูล

เพิ่มข้อมูลเสียงต้นฉบับ (.avi)

บันทึกเสียง 60 นาที มีขนาด 630 Mb

รวมเป็นจำนวนเพิ่มข้อมูลเทปอาจารย์ต้นฉบับ 1,155,000 Mb

เพิ่มข้อมูล MP3 นำส่งหอสมุดส่วนพระองค์ฯ ที่คุณภาพ 64 kbps

บันทึกเสียง 60 นาที มีขนาด 29 Mb

รวมเป็นจำนวนเพิ่มข้อมูลเทปอาจารย์ MP3 53,166.6 Mb

เพิ่มข้อมูล Window Media Audio เพื่อบริการในศูนย์โสตทัศนศึกษากลางที่คุณภาพ 64 kbps

บันทึกเสียง 60 นาที มีขนาด 29 Mb

รวมเป็นจำนวนเพิ่มข้อมูลเทปอาจารย์ WMA 53,166.6 Mb

เพิ่มข้อมูลทุกประเภทมีต้นฉบับและเพิ่มข้อมูลสำรอง ดังนั้นจำนวนข้อมูล คือ

$1155000 + 53166.6 + 53166.6 = 1,261,333.2$ Mb หรือ 1261.3Gb

ปัจจุบันในการจัดการดูแลรักษาเพิ่มข้อมูลอันมีค่ายิ่งนี้ ศูนย์โสตทัศนศึกษากลางได้จัดเก็บเพิ่มข้อมูลเทปอาจารย์ไว้ในเครื่องบริการแม่ข่าย (Server) เครื่องบันทึกเพิ่มข้อมูลต่อภายนอกและแผ่นซีดีรอม

เวลาที่ใช้ในการเดินทางจากม้วนไปหากิก

ผู้เขียนขออนุญาตบันทึกเวลาที่ใช้ในการเดินทาง เฉพาะช่วงการดำเนินงานต่อเทปอาจารย์หนึ่งม้วน ในศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ดังนี้

1. การตรวจสอบ เตรียมม้วนเทปและซ่อมแซมเทป ม้วนละ 15 นาที
2. การแปลงเทปอาจารย์เป็นเพิ่มข้อมูล ม้วนละ 100 นาที
3. การตัดต่อเพิ่มข้อมูลและแปลงต้นฉบับเป็นเพิ่มข้อมูลปลายทางสองลักษณะ ม้วนละ 30 นาที

รวมเวลาการเดินทางจากม้วนไปหากิกม้วนละ 145 นาที หรือประมาณสองชั่วโมงครึ่ง ขณะนี้การเดินทางยังไม่ถึงจุดหมาย เจ้าหน้าที่ดำเนินการแปลงเทปอาจารย์ไปได้ราวสามร้อยม้วน หรือหนึ่งในสามของจำนวนเทปอาจารย์ทั้งหมด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การให้บริการเทปอาจารย์ในสถาบันวิทยบริการ

ความมานะพยายามและมูลค่าการดำเนินงานในการแปลงม้วนเทปคาสเซต “เทปอาจารย์” เป็นดิจิทัลนี้ คงจะเป็นผลไม่สมบูรณ์หากมิได้มีการนำเพิ่มข้อมูลเสียงออกให้บริการ ปัจจุบันฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ได้ทยอยให้บริการเทปอาจารย์ที่ได้รับการแปลงเป็นดิจิทัลเฉพาะภายในศูนย์ ด้วยบริการ Multimedia Streaming มีการจัดทำ Metadata เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้



รูปที่ 6 บริการเทปอาจารย์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ต้นฉบับเป็นหน้าว่าง

BLANK PAGE IN ORIGINAL

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทสัมภาษณ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ พุ่มวิเศษ และ

ศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ โปษยานนท์

เนื่องในโอกาสเฉลิมฉลองสถาปนาสถาบันวิทยบริการ ครบ 30 ปี

และ หอศิลปวิทยนิทรรศน์ ครบ 13 ปี

บทสัมภาษณ์ อดีตผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ

รองศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ พุ่มวิเศษ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ถาม: ขออนุญาตเรียนถามท่านอธิการบดีเกี่ยวกับหอศิลปวิทยนิทรรศน์ ชั้น 7 ของสถาบันวิทยบริการ ปีนี้สถาบันวิทยบริการจะมีอายุครบ 30 ปี หอศิลป์ฯ ชั้น 7 จะครบ 13 ปี ผมจึงอยากเรียนถามว่า สมัยก่อนอาคารเรามีเพียง 4 ชั้น แล้วต่อมาเราก็ต่อขึ้นไปเป็น 7 ชั้น อาจารย์เป็นคนเริ่มแนวคิดที่ชั้นบนคือ ชั้น 7 ควรมีกิจกรรมอะไรที่ไม่ใช่ห้องสมุดเหมือนปกติทั่วไป ผมจะขอความกรุณาท่าน ช่วยเล่าให้ฟังว่าเริ่มต้นแนวคิดหอศิลป์ฯ ว่าเป็นมาอย่างไรแล้วถึงเป็นหอศิลปวิทยนิทรรศน์ขึ้นมา

ตอบ: ถ้าจำไม่ผิดนะครับ ในตอนนั้น ผมคิดว่า ห้องสมุดที่ดีควรจะไปในอนาคต พอระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามา มีบทบาททำให้ห้องสมุดเปลี่ยนไป ห้องสมุดแบบเก่าที่เราจะต้องเข้าไปอ่านหนังสือจะค่อยๆ เลือนหายไปต่อไปเราจะสามารถอ่านหนังสือโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จากที่ไหนก็ได้ เพราะฉะนั้นสิ่งที่เราคิดในใจก็คือ เราอยากจะทำให้คนยังคงเดินทางไปที่สถาบันวิทยบริการ คือ ห้องสมุดบ้าง ไม่อยากให้ทิ้งห่างไปเลย ก็เลยคิดว่าอยากจะมีห้องประชุมสำหรับการสัมมนาวิชาการบ้าง การแสดงนิทรรศการบ้าง ซึ่งเคยเห็นในต่างประเทศ ห้องสมุดเขาจะจัดนิทรรศการชั้นล่าง แต่ของเราจัดที่ชั้น 7 ซึ่งเป็นชั้นที่ได้เตรียมอะไรต่อมิอะไรไปบ้างแล้วพอดีทางมหาวิทยาลัยก็ให้งบประมาณก่อสร้าง ต่อเติมอาคารไปอีก 4 ชั้น ชั้น 7 อยากให้เป็นห้องประชุมเพื่อที่จะให้มีการสัมมนาวิชาการ

ผมเห็นห้องประชุมทั่วไปมักทำเป็นแบบ Theatre มีที่นั่งเป็นแบบขั้นๆ ผมมองว่าห้องประชุมแบบนั้น ถ้าไม่มีการประชุมก็ใช้ทำอะไรอื่นไม่ได้ ผมก็เลยไปทำห้องประชุมแบบพื้นราบ เพื่อใช้เป็น Multi-purpose เหมือนในโรงแรม ถ้าจะมีงานเลี้ยงก็ตั้งโต๊ะอาหาร ถ้ามีสัมมนา ก็จัดเก้าอี้เป็นแบบ Theatre ก็ได้ เป็นแบบ Classroom ก็ได้ ลองดูในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2 เขาจัดเป็น Classroom ถาวร ใช้ประโยชน์ไม่ค่อยได้เต็มที่ ผมก็เลยมองว่าควรจะทำเป็นแบบโรงแรม คือ Multi-purpose มีเวที เวทีที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ ถ้ามีงาน

เลี้ยงก็เอาโต๊ะไปตั้ง นั่งแบบ Sit Down Dinner ได้ ถ้าจะประชุมคนจำนวนมากก็จัดเป็นแบบ Theatre เอาเก้าอี้มาเรียง หรือถ้าจะประชุมแบบ Classroom ก็เอาโต๊ะเก้าอี้มาจัดเข้า แต่การประชุมนั้นผมมองว่าถ้าจะให้ดีต้องมีนิทรรศการด้วย ด้วยเหตุนี้จึงต้องแบ่งห้องประชุมเป็น 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่งทำเป็นห้องประชุมแบบโรงแรม คือ Multi-purpose อีกห้องหนึ่งเตรียมเป็นห้องนิทรรศการ นิทรรศการที่ว่านั้นควรจะเป็นนิทรรศการที่เกี่ยวข้องกับการประชุม เพราะสามารถที่จะหาเงินมาสนับสนุนกันได้ อย่างเช่น สมมติว่าเราจะประชุมสัมมนาเรื่อง ห้องสมุด เราก็ให้ร้านหนังสือมาออกบูธ เราก็เก็บค่าบูธ ก็จะนำเงินมาสนับสนุน ทำให้การประชุมเกิดขึ้นได้ ผมได้ลองเอาความคิดนี้ไปเรียนเสนอท่านอาจารย์หมอจรัส (ศาสตราจารย์ นายแพทย์จรัส สุวรรณเวลา อธิการบดีขณะนั้น) ท่านบอกว่า ท่านอยากจะมีห้องแบบนี้อยู่แล้ว โดยเฉพาะห้องนิทรรศการ ท่านบอกว่าจุฬาฯ มีภาพศิลป์มากมาย แต่ไม่มีโอกาสที่จะมาแสดง ก็อยากจะมีที่แสดงภาพวาดหรืองานศิลปะสักแห่งหนึ่ง จากนั้นผมก็เลยเรียนเชิญ อาจารย์จรรมนง แสงวิเชียร มาช่วยออกแบบ เพื่อให้เป็นห้องที่สามารถแสดงนิทรรศการได้หรือจะทำ Exhibition ลินคาก็ได้

ห้องนิทรรศการศิลป์ก็เกิดขึ้นด้วยการออกแบบของ อาจารย์จรรมนง ส่วนชื่อห้อง อาจารย์จรรมนงก็ช่วยคิดและวันหนึ่งอาจารย์จรรมนงก็เอามาให้ชื่อ ศิลปวิทยานิทรรศน์ อาจารย์บอกว่าปรึกษากับอาจารย์สุรพล วิรุฬห์รักษ์ แล้วก็พอใจ

ส่วนอีกห้องหนึ่งก็เรียนอาจารย์หมอจรัสว่าเป็น Multi-purpose เป็นห้องมีการแสดงก็ได้ มีเวทีแสดงก็ได้ อาจารย์หมอจรัส ก็บอกว่าถ้าเป็นไปได้อยากให้ทำเป็นห้องที่แสดงดนตรีแจ๊สได้ด้วย ถ้าเป็นอย่างนั้นก็ยิ่งดี เพราะว่าเป็นสิ่งที่เราอยากได้อยู่แล้ว เพราะว่าถ้าจัดแสดงดนตรีต้องมี Acoustic มีอะไรต่ออะไรดีเป็นพิเศษอีก ซึ่งคงต้องลงทุนเพิ่มเข้าไปทั้ง 2 ห้อง ลักษณะนี้น่าจะเป็นประโยชน์กับจุฬาฯ มาก ผมคิดว่างานนี้น่าจะเป็นความกรุณาของอาจารย์หมอจรัส ที่เพิ่มเติมในสิ่งเหล่านี้ ที่แรกเราอยากจะมีห้องประชุม ธรรมดา และห้องแสดง Exhibition ธรรมดา แต่อาจารย์หมอจรัส ท่านเพิ่มเข้ามาว่าห้อง Exhibition ควรทำให้เป็นนิทรรศการศิลป์ ส่วนห้องประชุมธรรมดาที่เราบอกที่เป็น Multi-purpose อาจารย์ก็ให้เพิ่ม Acoustic ให้เป็น Chamber Music Hall มันก็เกิดขึ้นครับ

ห้องศิลปวิทยานิทรรศน์เจริญเติบโตมา 13 ปีแล้วนะครับ จนปัจจุบันนี้แทบจะมีการจัดนิทรรศการทุกเดือน ประการที่ 2 ก็คือว่านับเป็นแห่งแรกในประเทศไทยที่มีการประลองความคิดความอ่านกัน ประการที่ 3 ก็คือว่ากิจกรรมแรกเราเริ่มต้นจากที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ พระราชทานงานผีพระหัตถ์มาแสดงที่นี่ด้วยเป็นการประเดิม ในวันนั้นท่านก็เสด็จมาเสวยพระกระยาหารที่ห้องนี้ด้วย นับเป็นสิริมงคลอย่างสูงยิ่ง

หลังจากนั้นเราก็มีผู้มาจัดงานหลากหลาย เช่น ศิลปินจากต่างประเทศ จากมหาวิทยาลัยต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยราชภัฏ รวมทั้งของเราเอง คณะครุศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ ฯลฯ

ประเด็นที่หอศิลป์ฯ ไปอยู่ที่ชั้น 7 หลายคนอาจมองว่าเป็นปัญหาอีกอันหนึ่ง เพราะว่าต้องขึ้นลิฟต์ไปนะครับ เราก็พยายามที่จะแก้ปัญหาเหล่านั้น เช่น ตามปกติคนนอกที่เข้ามาใช้บริการที่วิทยบริการ เราก็จะเก็บค่าบริการ ซึ่งจริงๆ แล้วนิดเดียว 10 บาท 20 บาท เราใช้เพื่อที่จะเป็นบริการความสะดวกแก่คนที่มาใช้ เช่น จ้างแม่บ้านมาทำความสะอาดบ้าง ทำห้องน้ำบ้าง ในช่วงโปรโมชัน เราก็ให้เสียเงิน ค่าเช่าใช้บริการของสถาบันฯ ตามระเบียบปกติเสียก่อน ให้ถือบัตรแล้วก็ให้บอกว่าถ้าขึ้นไปชั้น 7 จะแถมบัตรโดยสารมาให้ เราก็คืนเงินให้ แต่ผมคิดว่าเรื่องพวกนี้คนไม่ค่อยถือสา ถ้างานมีคุณค่า เงิน 10 บาท 20 บาทมันเล็กน้อยสำหรับเขา ห้องศิลปวิทยานิทรรศน์นี้ มหาวิทยาลัยลงทุนไปมาก ตกแต่งประมาณ 20 กว่า 30 ล้าน

ซึ่งอาจารย์จรรยาจงก็ระวังมากให้ค้อมค่างอย่างเช่นเดิม เขาก็มีพื้นปูนที่เป็นสีชาวลับดำ อาจารย์จรรยาจงก็บอกไม่ได้ สีชาวลับดำมันจะไปรบกวนสายตากับงานศิลปะที่จัดแสดง ผมยังจำได้ อาจารย์จรรยาจงให้แนวคิดเกี่ยวกับห้องนิทรรศการศิลปะดีมากแล้วเราก็รับความคิดของอาจารย์จรรยาจงเสมอ

ถาม: อาจารย์จะฝากอะไรเอาไว้ตอนท้ายอีกสักหน่อย เพื่อเป็นกำลังใจและเสนอแนะแก่เจ้าหน้าที่และน้องๆ ที่จะทำงานต่อไปครับ

ตอบ: ผมว่าอาจารย์จรรยาจงเป็นหลักสำคัญ คุณณงลักษณ์ สุวรรณกิจ หัวหน้าศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง เป็นอีกคนหนึ่งที่มีบทบาทมากในการประสานหลายๆ ฝ่ายรวมทั้งผมด้วย เพราะว่าผมก็ยุ่งไม่มีเวลา อาจารย์จรรยาจงก็ยุ่งไม่มีเวลา อีกคนหนึ่งซึ่งมีบทบาทมากก็คือคุณต่อม สุภทรียา จิตรกร เป็นคนที่จะติดตามเรื่องการก่อสร้างเพื่อที่จะให้ทุกอย่างเป็นไปตามที่เราอยากได้ ต่อมาอีกกระยะหนึ่ง อาจารย์จรรยาจงเชิญอาจารย์อภิรักษ์ เข้ามาช่วย

อาจารย์อภิรักษ์ โปษยานนท์ มีบทบาทมากในการที่จะนำผลงานสำคัญๆ เข้ามาจัดแสดง จากนั้นอาจารย์อภิรักษ์ก็ชวนคุณรัชดา ธนาพร คนนี้ก็เป็นผู้ที่มีบทบาทมากในการช่วยให้หอศิลป์เจริญไปได้ตามไอเดียของอาจารย์จรรยาจงและอาจารย์อภิรักษ์ด้วย เช่น อาจารย์อภิรักษ์เองงานศิลปะของ Miro ซึ่งเป็นศิลปินที่ดังมากของสเปน ภาพแต่ละภาพราคาแพงมาก อีกคราวหนึ่งอาจารย์อภิรักษ์ก็อยากจะได้ภาพเขียนโบราณสมัยรัชกาลที่ 5 เป็นภาพประวัติศาสตร์ในช่วงที่พระเมรุก่อนจะพระราชทานเพลิงศพของเจ้าฟ้าที่ยังทรงพระเยาว์ 4 พระองค์ในรัชกาลที่ 5 ภาพเหล่านี้อยู่ที่พระราชวังบางปะอิน อาจารย์อภิรักษ์ก็พยายามที่จะขอพระราชทานยืมมาจัดแสดง เผอิญเป็นช่วงที่ใกล้เปิดหอศิลป์จึงไม่สำเร็จนะครับ เราคิดกันหลายอย่างในช่วงนั้นว่าจะไปโรมตยงโงอะไรต่ออะไร แต่มาถึงบัดนี้ผมก็ดีใจที่เห็นวิวัฒนาการที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลา 13 ปี มาจนทุกวันนี้

บทสัมภาษณ์ อดีตผู้บริหารหอศิลป์วิทยนิทรรศน์ สถาบันวิทยบริการ

ศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ โปษยานนท์

ผู้อำนวยการสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย กระทรวงวัฒนธรรม

ถาม: ในฐานะที่อาจารย์เป็นผู้บุกเบิก “หอศิลป์ร่วมสมัย” แห่งนี้เมื่อ 13 ปีที่แล้ว ขอความกรุณาเล่าให้ฟังว่า เมื่อเริ่มต้นหอศิลป์นี้เป็นอย่างไร อาจารย์ได้เริ่มต้นอย่างไร และจำได้ว่าสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สเด็จฯ เปิดหอศิลป์นี้ เริ่มการแสดงศิลปะในคอลเลคชั่น ของจุฬาฯ จากนั้น อาจารย์ได้ดำเนินการอย่างไรต่อไป จนเป็นหอศิลป์ร่วมสมัย

ตอบ: ก่อนอื่นต้องขอแสดงความยินดีเป็นอย่างยิ่งกับหอศิลป์วิทยนิทรรศน์ที่มีอายุครบ 13 ปีในปีนี้เป็นหอศิลป์แห่งนี้ เป็นหอศิลป์ที่มีความสำคัญอย่างมาก ไม่ใช่เพียงในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แต่ว่าเป็นหอศิลป์ที่เปิดโอกาสให้ศิลปินน้อยใหญ่ได้มีบทบาทและโอกาสในการสร้างสรรค์ผลงาน ผมภูมิใจและเป็นเกียรติเป็นอย่างยิ่งที่ในช่วงนั้นที่ อาจารย์จรรยาจง แสงวิเชียร ได้กรุณาให้ผมไปพบกับ ผู้อำนวยการ คือ รองศาสตราจารย์ นายสัตวแพทย์ ดร.ประจักษ์ พุ่มวิเศษด้วย จำได้ว่าตอนนั้นที่ไปพบ มีการเตรียมการที่จะเปิดพื้นที่ที่สร้างขึ้นไปบนสถาบันวิทยบริการ คือ ชั้น 7 ที่จะทำเป็นหอศิลป์ร่วมสมัย มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นว่า จะมีการดำเนินการกันอย่างไร เพื่อที่จะทำให้เป็นพื้นที่ที่มีประโยชน์ในชุมชนจุฬาฯ รวมไปถึงวงการศิลปะร่วมสมัย

ด้วย คิดว่าช่วงนั้นคงมีการมองกันไว้ว่าสถานที่นี้คงเปรียบเสมือนกับพื้นที่ทดลอง เป็น Lab ศิลปะ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ใหญ่พอสมควร แต่เรามองว่า Lab ศิลปะนี้ไม่ใช่แค่เพียงให้ศิลปินมาแสดงงาน แต่ควรเป็นพื้นที่ที่ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในวงการศิลปะ ไม่ว่าจะเป็นนักบริหารจัดการหรือภัณฑารักษ์มีโอกาสในการจัดงานเตรียมงานแสดงงาน คือ ครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของวางแผน การคัดสรรนิทรรศการแต่ละครั้ง การเลือกชิ้นงาน การเตรียมลู่วิวบัตร การทำประชาสัมพันธ์ การติดตั้งงาน การเข้าไปมีส่วนร่วมร่วมกับศิลปิน การประกันผลงาน การให้องค์ความรู้ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะในรั้วของมหาวิทยาลัย แน่หนอนที่ว่าอะไรก็ตามที่ทำงานขึ้นมา จะต้องเกี่ยวเนื่องในเรื่องขององค์ความรู้ และอันนี้ เป็นองค์ความรู้อย่างหนึ่ง ซึ่งช่วงนั้น 13 ปีที่แล้ว ไม่มีหลักสูตรที่จะมาสอนในเรื่องการบริหารจัดการการแสดงผลงานหรือการจัดนิทรรศการ

ในตอนนั้น เป็นช่วงบุกเบิก ซึ่งเราก็ได้ทำงานกันเป็นทีมมีคุณต่อม สุภทรียา จิตรกรมาเป็นกรรมการด้วย เรามีการมองไปถึงเรื่องงบประมาณ ซึ่งจริงๆ แล้วก็ไม่ได้ใช้งบประมาณมากมายอะไร เรื่องการบริหารจัดการเราก็มีเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิทยบริการมาช่วยอยู่แล้ว แต่ผมคิดว่า งานที่สำคัญเป็นงานเปิดตัวที่เราจัดขึ้น ก็คือ งานพิพิธภัณฑ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ เป็นงานที่รวบรวมงานภาพพิมพ์ งานเขียนสีน้ำมัน สีน้ำ และงานสะสมของพระองค์ท่านมาแสดง เป็นนิทรรศการแรกที่ผมได้รับมอบหมายให้เป็นภัณฑารักษ์จัดขึ้น และจำได้ว่า พระองค์ท่านเสด็จพระราชดำเนินมาเป็นประธานในพิธีเปิด และมีการบันทึกไว้เป็นประวัติศาสตร์ ก็เป็นที่น่าดีใจว่า 13 ปีถัดมา ไม่ไกลจากหอศิลปวิทยนิทรรศน์ ก็ได้มีการเปิดหอศิลปวัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานครขึ้นบริเวณพื้นที่สี่แยกปทุมวัน และงานแรกที่มีการจัดและผมก็มีโอกาสในการร่วมจัดงานนี้ ก็เป็นงานพิพิธภัณฑ์ภาพถ่ายของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ อีกเช่นกัน

ย้อนกลับไปตอนที่มีการเปิดงานของพระองค์ท่านแล้ว เราก็ต้องมีการเตรียมการในเรื่องของการจัดโปรแกรมว่าจะมีงานอะไรมาแสดงอีกบ้าง เราก็มีการเตรียมการพยายามที่จะหางานในเชิงประวัติศาสตร์ด้วย และเปิดพื้นที่ให้ศิลปินรุ่นใหม่ได้มีโอกาสแสดงด้วย และเปิดพื้นที่ให้คณาจารย์ในจุฬาฯ มีโอกาสนำเสนอผลงานของท่านด้วย ผมคิดว่า เป็นอะไรที่สนุกสนานมากในช่วงนั้น มีคนมาดูจำนวนมาก แต่ละงานเป็นลักษณะของการเปิดการแสดง แต่มีบรรยากาศของความเป็นกันเองอยู่มาก ในเวลาเดียวกันก็มีผู้หลักผู้ใหญ่ มาร่วมแสดงงาน และร่วมมาเป็นประธานในพิธีเปิดหลายต่อหลายท่านด้วยกัน ในแต่ละปีเรามีกางจัดประมาณ 6-7 งานด้วยกัน บางกรณีมีการจัดนอกตัวหอศิลป์ แต่ว่าอยู่บริเวณหน้าลิฟต์ก็อาจจะมี 2 งานในช่วงเวลาเดียวกัน เพราะฉะนั้นบางปีอาจจะมี 10 งานก็มี งานเล็ก งานใหญ่

ถาม: อาจารย์มีวิธีการติดต่อดำเนินการกับศิลปินต่างประเทศอย่างไร ผมเข้าใจว่าอาจารย์คงต้องมีข้อยุ่งยากขัดข้องในระยะเริ่มต้นอย่างไรบ้างครับ

ตอบ: ในเรื่องการติดต่อศิลปินต่างประเทศเรามองว่า หอศิลปวิทยนิทรรศน์เป็นพื้นที่ที่สามารถจะเปิดมิติในเรื่องของทูตเชิงวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี มีการเชิญศิลปินในเอเชีย จากญี่ปุ่น เกาหลี อเมริกา ยุโรป ออสเตรเลีย มาแสดงงาน ซึ่งเวลาเปิดท่านทูตหรือตัวแทนทูตก็จะมาร่วมกิจกรรมก็เป็นพื้นที่ที่เราเห็นว่าทำให้เกิดประโยชน์กับทางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่วนวิธีการติดต่อก็เป็นในลักษณะของการมีจดหมายเชิญ มีเครือข่ายหรือบางกรณี ผมมีโอกาสได้ไปจัดนิทรรศการในต่างประเทศ ก็มีโอกาสพบปะศิลปินเหล่านี้ ก็ได้มีโอกาสเชิญพวกเขาเข้ามาร่วมงานด้วย ซึ่งบางครั้งก็ยุ่งยากพอสมควรเพราะเราต้องจัดในเรื่องของค่าเดินทาง ค่าส่งผลงาน ค่าผลิตงาน ค่าที่พัก ก็เป็นอะไรที่ยุ่งยากแต่ว่าเป็นประสบการณ์ที่ดี สิ่งที่เกิดขึ้นตอนนั้นก็ใช้องค์ความรู้ชนิดหนึ่งให้เราสามารถศึกษาได้

ถาม: ในบรรดานิทรรศการหลายต่อหลายครั้งที่อาจารย์ทำมา นิทรรศการที่อาจารย์ภูมิใจที่สุด และ/หรือประสบความสำเร็จมากที่สุด คืออะไร และอีกเรื่องหนึ่ง หอศิลป์แห่งนี้มีเอกลักษณ์และลักษณะเฉพาะอย่างไร เป็นที่ยอมรับในระดับใดครับ

ตอบ: มีหลายงานเหลือเกิน เพราะเท่าที่จำได้ก็ทำอยู่ที่นั่นหลายปีอยู่ นิทรรศการหนึ่งที่ผมมองว่าภูมิใจมาก และสำคัญต่อวงการศิลปะค่อนข้างมาก คือ ในช่วงปี ค.ศ. 1995 (พ.ศ. 2538) เผอิญผมได้รับเชิญจากสถาบัน Asia Society จากนครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ให้มาเลือกผลงานของศิลปินในเอเชียเพื่อนำมาแสดงที่นครนิวยอร์ก เราได้ใช้พื้นที่ของหอศิลป์วิทยานิทรรศน์แสดงเพื่อคัดเลือกผลงานของศิลปินไทย นิทรรศการมีชื่อว่า ไทยพิภพต ยังจำได้ว่า ชื่อภาษาอังกฤษชื่อว่า Thai Tension แต่ภาษาไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อารดา กิระนันท์ ท่านได้กรุณาหาชื่อที่เหมาะสมของนิทรรศการนี้ ชื่อว่า ไทยพิภพต การแสดงตอนนั้นมีตัวแทนของสถานทูตอเมริกาเปิดงาน และงานนี้ก็ไปแสดงที่นครนิวยอร์กร่วมกับศิลปินจากเกาหลี อินเดีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เปิดที่นิวยอร์ก 3 แห่งด้วยกัน และยังเดินทางไปแสดงที่แวนคูเวอร์ ประเทศแคนาดา เมืองเพิร์ธ ประเทศออสเตรเลีย และที่ไทเปด้วย

งานอีก 2-3 งาน ที่รู้สึกประทับใจมาก คือ งานของศิลปินญี่ปุ่นชื่อว่า อะรากิ (Araki) เป็นผลงานแสดงเดี่ยวที่เราเชิญศิลปินท่านนี้มาสร้างสรรค์ผลงาน และศิลปินญี่ปุ่นอีกท่านหนึ่งชื่อว่า โมริมูระ (Morimura) มีการร่วมกิจกรรมกับมูลนิธิญี่ปุ่น ได้มีการเชิญศิลปินมาสร้างสรรค์ผลงาน จำได้ว่างานของโมริมูระนอกจากแสดงเป็นภาพถ่ายแล้วยังได้มีการแสดงคอนเสิร์ตด้วย จำได้ว่าตอนนั้นโมริมูระได้พยายามหาวงดนตรีที่สามารถจะมาเป็นนักดนตรีหรือสร้างสรรค์ดนตรีประกอบการแสดงของเขา ตอนนั้นเราได้เชิญวงซึ่งเป็นศิลปินหนุ่มที่ยังไม่มีชื่อมากนัก แต่เริ่มมีบทบาทกันแล้วชื่อวงอพาร์ทเมนต์คูนป่า ที่มาช่วยในกิจกรรม จะเห็นได้ว่าเราจัดแสดงไม่ใช่เป็นเพียงแค่เรื่องของทัศนศิลป์ แต่มีเรื่องของดนตรี ภาพยนตร์ Performance ศิลปะการแสดงมากมายหลายสาขา คิดว่าในระดับหนึ่งหอศิลป์วิทยานิทรรศน์เป็นที่ยอมรับในกรุงเทพมหานคร มีการพูดกันว่าจุฬาฯ ก็เริ่มมีหอศิลป์ของตัวเองขึ้นมาบ้างแล้ว ในเวลาเดียวกันในต่างประเทศก็เริ่มรับรู้ว่าเราเป็น Art Centre ที่หลายๆ ประเทศรู้จักและได้มีส่วนร่วมในการมาสร้างสรรค์ผลงาน อย่างไรก็ตามไม่ใช่ว่าจะไม่มีอุปสรรค พื้นที่ของหอศิลป์แม้ว่าจะจะเป็นพื้นที่ที่ดีมากๆ แม้ว่าจะมีระบบไฟ ระบบควบคุมแอร์ที่ดีมาก แต่เนื่องจากอยู่ชั้น 7 ของอาคารสถาบันวิทยบริการ การเข้าถึงค่อนข้างยาก ช่วงแรกๆ คนดูก็จะมาไม่ค่อยถูก จอดรถยาก ถูกตรวจบัตร ลักพาก็เกิดความชิน ก็มีผู้มาเยือน มาชมเป็นประจำ อีกอย่างที่เป็นปัญหา คือ ช่วงเวลาเปิด-ปิด ปิดเร็วไปหน่อยเป็นเวลาราชการ แต่อย่างไรก็ตามหอศิลป์วิทยานิทรรศน์เป็นพื้นที่นำร่องที่สำคัญ และต่อมาพอมีหอศิลป์จามจุรีเกิดขึ้นก็เป็น 2 แห่งในจุฬาฯ ที่เอื้อซึ่งกันและกัน เป็นพื้นที่เชิงประวัติศาสตร์อันหนึ่งในวงการศิลปะร่วมสมัยที่ต้องบันทึกไว้

ถาม: ผมสนใจเจ้าหน้าที่คนสำคัญที่อาจารย์พาเข้ามาช่วยงาน คือ คุณรัชดา มาอย่างไร ช่วยอะไรบ้าง และบุคลากรในวิทยบริการที่ช่วยเหลือสนับสนุนอาจารย์อย่างไรบ้าง

ตอบ: กรณีคุณรัชดา ธนาพร ต้องบอกว่าเป็นบุคลากรที่สำคัญมากๆ คนหนึ่งของหอศิลป์วิทยานิทรรศน์ได้เลยทีเดียว หอศิลป์รับคุณรัชดาเข้ามาทำหน้าที่เป็นภัณฑารักษ์และผู้บริหารจัดการทางศิลปะ เดิมทีคุณรัชดาอยู่กรมศิลปากร ทำงานเป็นเจ้าหน้าที่อยู่ที่หอศิลป์เจ้าฟ้าฯ ผมได้พบคุณรัชดาตอนที่เป็นเจ้าหน้าที่อยู่ที่นั่น พอคุณรัชดาทราบข่าวว่าจุฬาฯ จะมีหอศิลป์วิทยานิทรรศน์ก็แจ้งความจำนงว่าจะมาทำงานที่จุฬาฯ ก็มีกระบวนการขอโอนคุณรัชดามาอยู่ที่หอศิลป์วิทยานิทรรศน์นานพอสมควรทีเดียว เป็นกำลังสำคัญที่ช่วยให้ทางเราดำเนินงานไปได้ แต่ก็เป็นที่น่าเสียดายและเสียใจเป็นอย่างยิ่งที่ผมมาทราบทีหลัง หลังจากผมได้มาอยู่ที่กระทรวงวัฒนธรรมแล้วว่า คุณรัชดาป่วยหนักและเสียชีวิต ก็เป็นที่โศกเศร้าเป็นอย่างมาก

ถาม: ปัจจุบันนิทรรศการแต่ละครั้งจัดให้มี Artist Talk และเสวนาทางวิชาการศิลปะด้วย อาจารย์เห็นอย่างไร

ตอบ: การเสวนาเชิงวิชาการเป็นสิ่งที่ดีมาก ๆ ผู้ที่เข้ามาดำเนินการในเรื่องการบริหารจัดการหอศิลป์ดำเนินไปด้วยประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ กิจกรรมต่างๆ ที่ผมได้ทราบข่าวมา รู้สึกว่ามีการต่อเนื่องและพัฒนา ยิ่งขึ้นไปอีก ยิ่งกว่าตอนที่ผมอยู่ตอนนั้น รู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่ง จำได้ว่ามีอยู่ช่วงหนึ่งก่อนที่ผมจะโอนไปกระทรวงวัฒนธรรม ช่วงเปลี่ยนผ่านของอธิการบดีมีอยู่ช่วงหนึ่งมีนโยบายจะปิดหอศิลป์วิทยนิทรรศน์ และเราได้มีการจัดนิทรรศการครั้งหนึ่งเพื่อรำลึกถึงเหตุการณ์นั้น แต่ต่อมานโยบายของจุฬาฯ ก็เปิดหอศิลป์ขึ้นมาใหม่ ซึ่งก็เป็นที่น่ายินดี แต่ในเชิงประวัติศาสตร์ในช่วงที่เราจัดนิทรรศการที่จะปิดหอศิลป์ในปีนั้น ได้มีการเชิญศิลปินมาเขียนภาพ เรียกได้ว่าเขียนภาพเป็นครั้งสุดท้ายของตัวนิทรรศการที่จะเกิดขึ้นและได้เกิดขึ้น จำได้ว่ามีการเชิญคุณวสันต์ ลิทธิเชตต์มาเขียนภาพ แต่คุณวสันต์ได้เขียนภาพลงบนกำแพงเลย ซึ่งปัจจุบันมีการสร้างกำแพงต่อเติมขึ้นมาเป็นกำแพงไม้ต่อเติมยื่นออกมาจากกำแพงจริง ซึ่งถ้าเรามีการรื้อกำแพงไม้งานของคุณวสันต์ซึ่งมีขนาดใหญ่หลายๆ ยังจะปรากฏอยู่บนกำแพง ซึ่งเป็นประวัติศาสตร์ที่ต้องบันทึกไว้ว่า มีงานชุดสำคัญอยู่บนกำแพงผนังโดยรอบของหอศิลป์วิทยนิทรรศน์ แต่ปัจจุบันได้มีการสร้างกำแพงไม้เพิ่มเติมขึ้นมาจึงไม่เห็นผลงานของคุณวสันต์

ถาม: การบริหารจัดการหอศิลป์ร่วมสมัยในปัจจุบันและอนาคตควรคำนึงถึงอะไรบ้าง

ตอบ: ผมคิดว่า การบริหารจัดการของหอศิลป์ร่วมสมัย 13 ปีที่แล้ว กับ ณ วันนี้เปลี่ยนแปลงอย่างสิ้นเชิง ปัจจุบันมีหอศิลป์ที่เกิดขึ้นมาอีกมากมาย หอศิลป์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ หอศิลป์เอกชนหรือ Gallery น้อยใหญ่ หอศิลป์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เหล่านี้เป็นจุดสำคัญๆ ทั้งสิ้นในกรุงเทพมหานคร และเราก็มีหอศิลป์วัฒนธรรมแห่งกรุงเทพมหานครหรือหอศิลป์กทม. ที่นับว่าเป็นพื้นที่ที่ใหญ่ที่สุดที่เราเคยมีมา พื้นที่กว่า 20,000 ตารางเมตร จะเห็นได้ว่า หากใครศึกษาประวัติศาสตร์ความเป็นมาของหอศิลป์ในประเทศไทย หอศิลป์วิทยนิทรรศน์เป็นหอศิลป์สำคัญที่หนึ่งที่ต้องศึกษาและจารึกไว้ รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งในช่วง 13 ปีที่แล้ว อาจารย์จรรยาพรนง ได้เชิญผมไปทำกิจกรรมบุกเบิกบริเวณพื้นที่ของหอศิลป์วิทยนิทรรศน์ และต้องขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ นายสัตวแพทย์ ดร.ประจักษ์ พุ่มวิเศษ และรองศาสตราจารย์ ดร.กมลเสถียร สันติเวชกุล ซึ่งเป็นглоสำคัญทั้ง 2 ท่านของสถาบันวิทยบริการ ที่ทำให้หอศิลป์วิทยนิทรรศน์ดำเนินไปได้ และที่สำคัญที่สุดคือ คุณสุภัทรียา จิตรกร และเจ้าหน้าที่ทุกคนที่สถาบันวิทยบริการมีส่วนช่วยทำให้หอศิลป์นี้ดำเนินไปได้เป็นอย่างดี และที่สำคัญที่สุดคือ ประสบการณ์ที่ผมได้จากการทำงานที่หอศิลป์วิทยนิทรรศน์ เป็นประสบการณ์ที่สำคัญมาก ส่วนตัวเองมีโอกาสที่ได้จัดงานหลายงานที่นั่น เป็นฐานสำคัญในการเอาประสบการณ์ไปใช้ต่อทั้งในและต่างประเทศ ขอขอบคุณและแสดงความยินดีกับการเฉลิมฉลอง สถาปนาสถาบันวิทยบริการครบ 30 ปี และหอศิลป์วิทยนิทรรศน์ครบ 13 ปี ขอขอบคุณครับ



สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร. 0-2218-2929, 0-2218-2903 โทรสาร 0-2215-3617, 0-2218-2907
<http://www.car.chula.ac.th>



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย