

แนวโน้มของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของไทยในอีก 10 ปีข้างหน้า*

วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล**

บทคัดย่อ

กล่าวถึงแนวโน้มในการดำเนินงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2553) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด กลยุทธ์การตลาดของห้องสมุด เทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด การเงินและงบประมาณของห้องสมุด การวิจัยเพื่อบริหารจัดการห้องสมุด และการประกันคุณภาพห้องสมุดในอนาคต

หัวเรื่อง : ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย -- การบริหาร ; ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา -- การบริหาร ; ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย -- แนวโน้ม ; ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา -- แนวโน้ม

สถานการณ์ปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้รับผลกระทบจากหลายด้าน อาทิ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สภาพสังคมที่เปลี่ยนไปเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ สภาพเศรษฐกิจที่ต้องมีภาวะแข่งขันสูงและมีข้อมูลต่อการตัดสินใจที่ซับซ้อน การลดอัตรากำลังในภาครัฐเพื่อลดต้นทุนของการบริหารจัดการ รวมทั้งนโยบายทางการเมืองที่มุ่งให้มีการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดที่มีชีวิต ความเปลี่ยนแปลงทั้งหลายที่เกิดขึ้นนี้มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการห้องสมุดเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ห้องสมุดจำเป็นต้องมีการกำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนา เพื่อให้ทันต่อการรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งในเรื่องของบุคลากร เทคโนโลยีห้องสมุด แผนการพัฒนางานงบประมาณ และคุณภาพในการให้บริการ ฯลฯ ห้องสมุดในอนาคตจะเป็นอย่างไรนั้นจึงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ

ที่สำคัญ ดังนี้

1. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด (Library Staffing)

บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านห้องสมุดจะต้องปรับปรุงทักษะความรู้ ความสามารถในการทำงาน ภายใต้สภาพแวดล้อมของห้องสมุดยุคใหม่ ต้องพัฒนาคุณสมบัติและทักษะในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสอนและการถ่ายทอดความรู้ ต้องเป็นบุคคลที่ใฝ่การเรียนรู้ตลอดเวลา นอกเหนือไปจากความรู้ ความสามารถในหน้าที่ บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานด้านห้องสมุดยุคดิจิทัล พึงมีคุณสมบัติหรือทักษะที่สำคัญๆ อยู่ 4 ด้าน ได้แก่

1) ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) หมายถึง จะต้องเป็นผู้ที่หมั่นเรียนรู้ตลอดเวลาและว่องไวที่จะเรียนรู้ มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้ด้วยตนเองและภายใต้แรงกดดันจาก

* เรียบเรียงจากการเข้าร่วมสัมมนาและฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง แนวโน้มของห้องสมุดในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2553 ระหว่างวันที่ 22-23 ก.ค. 2547 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กทม.

** บรรณารักษ์ (ชำนาญการ) ระดับ 8 ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (walsae@kku.ac.th)

ความเปลี่ยนแปลง และการมีจรรยาบรรณในการใช้สารนิเทศ

2) **ทักษะทางเทคนิค (Technical Skills)** ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารนิเทศ เช่น อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีการจัดทำดัชนีและฐานข้อมูล การออกแบบเว็บเพจ โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เป็นต้น

3) **ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skills)** ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ การจัดการความเสี่ยง และมีความสามารถในการนำการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์กร รวมถึงห้องสมุด

4) **ทักษะการให้บริการ (Service Skills)** ต้องมีทักษะด้านการสื่อสารกับผู้ร่วมงานและผู้ใช้บริการ มีทักษะการฝึกอบรมและการสอน ต้องมีความเข้าใจว่าผู้ใช้บริการแต่ละคนมีความสามารถ ทักษะการเรียนรู้ไม่เหมือนกัน และประการสำคัญคือ ต้องมีความสามารถในการสร้างบริการใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา

2. ด้านกลยุทธ์การตลาดของห้องสมุดในอนาคต (Marketing Libraries)

พื้นฐานด้านการตลาดของห้องสมุดคือ “ความพึงพอใจของลูกค้าต้องเพิ่มมากขึ้น” ดังนั้นจึงเป็นความจำเป็นของห้องสมุดอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนกลยุทธ์สำหรับพัฒนาห้องสมุดในด้านต่างๆ การวิจัยทางการตลาด จึงเป็นสิ่งที่ห้องสมุดต้องจัดทำเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพื่อศึกษาถึงความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน และความต้องการที่จะต้องมีขึ้นในอนาคต ผลของการวิจัยจะถูกนำมาเป็นบรรทัดฐานในการกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ของห้องสมุดเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ในการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของ

ผู้ใช้และสอดคล้องกับทรัพยากรที่ห้องสมุดมีอยู่ และเป็นแนวทางที่ทำให้ห้องสมุดดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่างๆ ของห้องสมุดจะต้องมีหลากหลายรูปแบบเพื่อให้มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการห้องสมุดแต่ละกลุ่ม ห้องสมุดอาจต้องมีการผสมผสานรูปแบบการให้บริการกับผู้ใช้ในแต่ละกลุ่ม เช่น

กลุ่มวัยรุ่นนั้นอาจต้องเน้นทรัพยากรที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มผู้สูงอายุอาจเน้นที่เป็นสิ่งพิมพ์หรือในกลุ่มเด็กเล็กอาจต้องเป็นเกมหรือใช้การ์ตูนเป็นสื่อ เป็นต้น นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ก็มีส่วนสำคัญอย่างมากในการเชื่อมโยงให้ผู้ใช้บริการได้ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรอยู่บ้าง และจะมีบริการอะไรใหม่ๆ ในอนาคต ห้องสมุดจึงต้องมีแผนประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบ อาจเป็นแบบตัวต่อตัวหรือใช้สื่อต่างๆ ในการประชาสัมพันธ์ในเรื่องที่เราต้องการให้ผู้ใช้รู้จักกันอย่างกว้างขวาง **ผู้มีหน้าที่ให้บริการ** ก็สำคัญไม่น้อยไปกว่าส่วนอื่นๆ ต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ทั้งนี้ห้องสมุดอาจต้องมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีบุคลิกภาพที่ยิ้มง่าย และเป็นมิตรออกมาอยู่ในส่วนของการบริการ นอกจากนี้ การที่จะทำให้ห้องสมุดได้รับการกล่าวถึงและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปได้อีกประการหนึ่งก็คือ ห้องสมุดต้องมีการกำหนด **ตราสัญลักษณ์ (Branding) และคำขวัญ** ของห้องสมุดเพื่อแสดงถึงเอกลักษณ์ที่เฉพาะของหน่วยงาน

คำขวัญที่ใช้ ควรสั้นและกระชับรัดง่ายต่อการจดจำ และเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม ห้องสมุดอาจให้มีการจัดประกวดคำขวัญก็ได้ **ตราสัญลักษณ์** และคำขวัญที่ได้จะถูกตีพิมพ์ลงในสื่อประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เพื่อให้เป็นที่สะดุดตาและทำให้ลูกค้าจดจำเมื่อได้เห็น

3. เทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดในอนาคต (Technology for Future Library)

เทคโนโลยีของห้องสมุดในอนาคตจะถูกปรับเปลี่ยนไปอย่างมาก การพัฒนาในเรื่องของข้อมูลข่าวสารจะถูกเปลี่ยนจากรูปแบบที่อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ไปสู่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น กล่าวคือในอนาคตอันใกล้ ทรัพยากรข้อมูลข่าวสารจะถูกผลิตออกมาในรูปของอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ส่วนในรูปของสิ่งพิมพ์จะกลายเป็นทางเลือก ซึ่งตรงกันข้ามกับสถานะในปัจจุบันที่จัดทำในรูปของสิ่งพิมพ์เป็นหลัก ส่วนอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นส่วนที่ต้องเลือก นอกจากนี้ รูปแบบของการเรียนการสอนก็จะปรับเปลี่ยนไปเป็นรูปแบบ E-Learning มากขึ้น บทบาทของห้องสมุดก็จะต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทภายนอกที่เปลี่ยนไป จากห้องสมุดรูปแบบเดิมจะต้องยกระดับให้เป็น Knowledge Center และมีบริการที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างไร้ขีดจำกัด ซึ่งรูปแบบของห้องสมุดในปัจจุบันจะเป็นเพียงส่วนหนึ่งของ Knowledge Center เท่านั้น บทบาทของบรรณารักษ์จะต้องปรับเปลี่ยนจากผู้ที่เคยผลิตหรือจัดสร้างฐานข้อมูล ไปเป็นผู้ที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการข้อมูลแทน โดยมีหน้าที่สอน ถ่ายทอดหรือแนะนำผู้ใช้ในการที่จะเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ รวมทั้งอาจต้องมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ซึ่งต้องใช้ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลในเชิงลึกและซับซ้อน การให้บริการตอบคำถามที่เป็นคำถามพื้นฐานเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลในห้องสมุดนั้นเป็นเพียงหน้าที่พื้นฐานเท่านั้น ซึ่งบรรณารักษ์จะต้องเปลี่ยนบทบาทจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามเป็นบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา (Subject Specialist

Librarian) และต้องให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันเวลาและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นบรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ในเรื่องของข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา และต้องว่องไวที่จะเรียนรู้ต่อสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในวิชาชีพ เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการต่อผู้ใช้

4. การเงินและงบประมาณของห้องสมุดในอนาคต (Budget Support Future Library)

ห้องสมุดจัดเป็นหน่วยงานที่ถูกมองว่าเป็นหน่วยงานที่ใช้เงินลงทุนสูงมากหน่วยงานหนึ่งเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ให้บริการโดยไม่มุ่งหวังผลกำไรจากการลงทุน ผลสัมฤทธิ์ของงานห้องสมุดจึงไม่ได้ถูกมองออกมาอย่างเป็นทางการ จึงเป็นการยากของผู้บริหารห้องสมุดที่จะต้องเสนอต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยถึงความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าในการดำเนินงาน เพื่อที่จะขอสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานเพิ่มเติม ดังนั้น ห้องสมุดส่วนมากจึงมักประสบปัญหาในเรื่องของเงินงบประมาณที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการอยู่เสมอ แต่ในทางกลับกันห้องสมุดก็เป็นหน่วยงานที่แสดงถึงศักยภาพของมหาวิทยาลัยด้วยเช่นกัน เพื่อให้ห้องสมุดได้รับความสนใจจากผู้บริหาร ห้องสมุดจะต้องแสดงให้เห็น ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเห็นว่ามหาวิทยาลัยจะยิ่งใหญ่และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับได้นั้นจะต้องมีห้องสมุดที่ดีเพื่อสนับสนุนในด้านการเรียนการสอน ทั้งนี้ ตัวห้องสมุดเองก็ต้องแสดงศักยภาพของตนเองให้ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของห้องสมุดด้วยเช่นกัน วิธีการขอเพิ่มงบประมาณของห้องสมุดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายก็คือ การเขียนโครงการขอเป็นเฉพาะเรื่องเพื่อปรับปรุงในเรื่อง

ต่างๆ โดยมีคำมั่นสัญญาว่า เมื่อได้เงินจำนวนนี้มาแล้วห้องสมุดจะปรับปรุงให้ดีขึ้นในเรื่องใดบ้าง และเมื่อได้งบประมาณสนับสนุน ห้องสมุดก็ต้องปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นด้วย มีความใส่ใจถึงความต้องการของลูกค้า มีการจัดกิจกรรม การจัดรายการ โปรโมชันทรัพยากรห้องสมุดเหมือนเช่นห้างสรรพสินค้าจัดรายการ เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตาม งบประมาณที่ได้มาในลักษณะเช่นนี้ก็ไม่ได้เป็นการแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ เพราะห้องสมุดอาจไม่ได้รับงบประมาณเช่นนี้ทุกปีเสมอไป ดังนั้นห้องสมุดก็ควรเตรียมแผนรองรับไว้ด้วย ด้วยการศึกษาค่าใช้จ่ายเงินงบประมาณในปีที่ผ่านมาว่าใช้ไปในเรื่องอะไรบ้าง และมีส่วนใดบ้างที่ห้องสมุดสามารถจะลดต้นทุนลงได้ เช่น การใช้วัสดุสำนักงานที่ฟุ่มเฟือยจนเกินไป หรือการจ้างทรัพยากรบุคคลมากเกินไปจนทำให้ส่วนที่เป็นค่าจ้างเพิ่มสูงขึ้น และหาวิธีการที่จะลดต้นทุนภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าวเพื่อที่ห้องสมุดจะได้นำเงินส่วนที่เหลือนำมาใช้ในเรื่องที่จำเป็นกว่า

วิธีการที่ทำได้คืออาจลดจำนวนพนักงานประจำลง แล้วจ้างบุคลากรภายนอกมาดำเนินการแทนในส่วนที่สามารถทำได้ หรือการลดความเป็นเจ้าของของทรัพยากรห้องสมุดลง แล้วหันมาร่วมมือกับห้องสมุดอื่นเพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน รวมถึงรณรงค์ให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด การฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถทำงานได้หลายอย่าง และเรียนรู้ที่จะนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อลดจำนวนบุคลากรลง เป็นต้น

5. การวิจัยเพื่อบริหารจัดการห้องสมุดในอนาคต (Research and Analysis of Library in the Future)

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงของห้องสมุด การวิจัยจะมีบทบาทต่อห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น ในส่วนของบรรณารักษ์จะเกี่ยวข้องในเรื่องของการวิจัยตลอดเวลา ทั้งในฐานะผู้ให้บริการวิจัย ผู้ใช้ผลการวิจัย หรืออาจต้องเป็นผู้วิจัยด้วยตนเอง ในฐานะผู้ทำวิจัยขณะนี้ยังมีอยู่จำนวนไม่มากนัก และการทำวิจัยส่วนมากยังมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อใช้ประเมินผลงานเพื่อเลื่อนระดับให้สูงขึ้น ลักษณะของวิจัยยังขาดเทคนิคที่สำคัญในการทำวิจัย และเรื่องที่ทำก็ยังไม่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน หรือแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างจริงจัง การวิจัยที่ดีในอนาคตควรเป็นการวิจัยที่มุ่งแก้ปัญหาและพัฒนางานเพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่วางไว้ โดยต้องคำนึงถึงรูปแบบของการเรียนการสอนของสถาบันด้วย รูปแบบการวิจัยควรทำแบบบูรณาการ โดยต้องคิดนอกกรอบไว้เสมอ การวิจัยต้องตรงประเด็นที่ต้องการ ทันทต่อเหตุการณ์ และสามารถทำนายอนาคตได้ การวิจัยของบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศโดยทั่วไปแล้วจะเป็นการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานประจำ ได้แก่ การวิจัยสถาบัน (Institutional Research) การวิจัยปฏิบัติการ (Action Research) การวิจัยอนาคต (Future Research) ซึ่งการวิจัยเหล่านี้มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสถาบันบริการสารสนเทศ

หัวข้อการวิจัยที่ควรจัดทำในอนาคต ได้แก่ การวิจัยเพื่อการจัดการสารสนเทศ ในเรื่องของเศรษฐศาสตร์สารสนเทศ ได้แก่ การศึกษาถึงจุดคุ้มทุนของการลงทุนด้านสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร สิ่งแวดล้อมและมนุษย์ บุคลากรในวิชาชีพ ระบบสารสนเทศ ช่างงานสารสนเทศ นโยบายสารสนเทศ การประยุกต์ความรู้และเทคโนโลยีทางวิชาชีพ

นอกจากนี้ยังมีประเด็นเกี่ยวกับห้องสมุดดิจิทัล การพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ การบริการห้องสมุด เป็นต้น

B. การประกันคุณภาพห้องสมุดในอนาคต

เพื่อให้สอดคล้องกับการตรวจสอบในเรื่องของการประกันทั้งเป็นการตรวจสอบภายใน หรือเป็นการตรวจประเมินจากภายนอก ทางห้องสมุดจะต้องทำรายงานการประเมินตนเองตามองค์ประกอบของดัชนีชี้วัดของมหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดในฐานะที่ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนรู้ ดังนั้น ห้องสมุดต้องพัฒนาให้ได้ตามมาตรฐานขั้นต่ำของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเพื่อเป็นการบ่งบอกมาตรฐานของการให้บริการห้องสมุด ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องแสวงหาเครื่องมือที่จะนำมาเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพของหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

ประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิผลต่อลูกค้า โดยเกี่ยวข้องในเรื่องของเวลา ต้นทุน แรงงาน หรือคุณค่า ส่วน *ประสิทธิผล* คือ ระดับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

สำหรับ เครื่องมือประกันคุณภาพที่นำมาใช้กันอย่างแพร่หลายได้แก่ TQM ISO และ Six sigma เป็นต้น

สรุปได้ว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยในอนาคต ต้องมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทไปเป็นรูปแบบ Knowledge Center การบริหารและจัดการต้องเป็นแบบบูรณาการ การบริหารเวลาต้องเป็นแบบวิถึคุณ (Synergy) ศักยภาพของบุคลากรห้องสมุดต้องพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลง และปรับตัวให้เข้ากับองค์กรใหม่ การให้บริการต่อลูกค้าต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก และให้บริการได้เกินความคาดหมายในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ทิศทางของห้องสมุดจะเป็นเช่นไรนั้น ห้องสมุดควรมีการศึกษาและวิจัยเพื่อนำข้อมูลมาใช้แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น ห้องสมุดในอนาคตจะเป็นแหล่งที่ต้องมีการลงทุนสูง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคิดถึงความคุ้มค่าของการลงทุนควบคู่ไปด้วยเสมอ ทั้งนี้อาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลกำไรที่เป็นตัวเงินอย่างเดียว แต่อาจรวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าหรือชื่อเสียงของสถาบันที่มีคนกล่าวขวัญถึง ดังนั้น การประกันคุณภาพในการให้บริการก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่บุคลากรของห้องสมุดทุกคนต้องตระหนักถึงและต้องยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานซึ่งก็จะทำให้ห้องสมุดในอนาคตสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามวัตถุประสงค์ ปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

สุขุม เฉลยทรัพย์. (2547). วิสัยทัศน์และแนวโน้มของห้องสมุดประเทศไทย ปี 2553. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (เอกสารประกอบการบรรยาย)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2547). เอกสารประกอบการบรรยายภาษาไทย โครงการสัมมนาและฝึกอบรมเชิงวิชาการ แนวโน้มห้องสมุดในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ : สำนักฯ.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2547). เอกสารประกอบการบรรยายภาษาอังกฤษ โครงการสัมมนาและฝึกอบรมเชิงวิชาการ แนวโน้มห้องสมุดในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ : สำนักฯ.