

# บทบรรณาธิการ



เชื่อว่าพอพูดถึงสารานุกรมบริตานิกา (Encyclopaedia Britannica) คงมีนักอ่านหนังสือน้อยคนที่จะไม่รู้จัก โดยเฉพาะวงการห้องสมุดและบรรณารักษ์ด้วยกันแล้ว ต้องผ่านการหยิบจับหนังสือชุดนี้กันทุกคน เพราะเป็นหนังสืออ้างอิงชุดใหญ่ที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับกันมายาวนาน หากนับจากการตีพิมพ์ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1768 ถึงปัจจุบันก็ผ่านไปแล้วถึง 244 ปี เป็นสารานุกรมที่จัดได้ว่ามีความขลังอยู่ในตัว และเป็นที่ยอมรับใช้กันทั่วโลก

ในเดือนมีนาคม ค.ศ. 2012 จอร์จ เคาซ์ ประธานของบริษัทเอ็น ไซ โคลพิเดีย บริตานิกา (Encyclopaedia Britannica, Inc.) ได้ประกาศยกเลิกการผลิตฉบับพิมพ์แล้ว โดยฉบับสุดท้ายคือฉบับปรับปรุงครั้งที่ 15 พิมพ์เมื่อ ค.ศ. 2010 และบริษัทจะหันไปเน้นเฉพาะฉบับออนไลน์และอุปกรณ์การศึกษาอื่น สาเหตุก็เป็นที่รู้กันอยู่คือ ฉบับพิมพ์ไม่เหมาะกับยุคสมัย พิมพ์ออกมาก็ขายไม่ค่อยจะออก แต่ถึงจะหยุดตีพิมพ์ฉบับพิมพ์ไปแล้ว สารานุกรมชุด 32 เล่มนี้ก็ไม่ได้หายไปไหน การเผยแพร่การชำระปรับปรุงแก้ไขก็ยังคงดำเนินต่อไป แต่จะมีเฉพาะในรูปแบบดิจิทัลเท่านั้น

ข่าวนี้อาจทำให้คนรักหนังสือในรูปแบบฉบับพิมพ์กระด้างใจหายกันพอสมควร เพราะสารานุกรมบริตานิกานั่นถือเป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่งของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ เป็นปรากฏการณ์ที่ทำให้รู้สึกได้ถึงการเปลี่ยนแปลงในวงการสิ่งพิมพ์อย่างลึกซึ้งจริง ๆ ว่าโลกของสิ่งพิมพ์ดิจิทัลกำลังแย่งชิงเข้ามารุกพื้นที่สิ่งพิมพ์กระดาษไปเรื่อย ๆ จนกลายเป็นสังคมไร้กระดาษ (Paperless Society) ในที่สุด

ความจริงแล้วสารานุกรมบริตานิกาได้ก้าวเข้าสู่โลกดิจิทัลมาช้านานแล้วเกินกว่า 20 ปี ซึ่งมีทั้งในรูปแบบที่บรรจุลงในแผ่นซีดี-รอม หรือให้บริการผ่านเว็บไซต์แบบออนไลน์ที่ค่อนข้างค่าสมาชิกเป็นรายเดือนหรือรายปี จนล่วงเข้ามาถึงยุคปัจจุบันก็กลายเป็นแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต ต้องยอมรับว่าในฐานะที่เป็นคนคลุกคลีอยู่กับการทำหนังสือรู้สึกว่าการประกาศเลิกตีพิมพ์สารานุกรมบริตานิกาทำให้รู้สึกเสียดายอยู่ไม่น้อย ดังนั้น กองบรรณาธิการอินฟอร์เมชันจึงขอนำภาพหนังสือชุดสารานุกรมบริตานิกาฉบับพิมพ์มาไว้ที่ปกของวารสารฉบับนี้ เพื่อบันทึกไว้ในความทรงจำของบรรณารักษ์และผู้อ่าน

สำหรับบทความที่นำเสนอในวารสารฉบับนี้ มีบทความวิจัย และบทความวิชาการ นอกจากนี้ยังมีคอลัมน์ประจำ ได้แก่ สารความรู้ แวดวงสำนัก และปณิณกะ ที่นำเสนอเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกและผู้อ่านเช่นเดิม หวังว่าสมาชิกและท่านผู้อ่านคงได้รับประโยชน์ และความรู้จากอินฟอร์เมชันฉบับนี้ทั้งด้านเนื้อหาและรูปลักษณะมากพอสมควร

ท้ายสุดนี้กองบรรณาธิการวารสารอินฟอร์เมชันขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความก่อนตีพิมพ์ทุกท่านดังรายนามที่ปรากฏในประกาศเกียรติคุณผู้ทรงคุณวุฒิท้ายเล่ม ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์กับวารสารอินฟอร์เมชันเสมอมาด้วยความวิริยอุตสาหะ เพื่อให้บทความที่เผยแพร่ในวารสารอินฟอร์เมชันถูกต้อง สมบูรณ์ตามหลักวิชาการ

นายิกา เด็คขุนทด

บรรณาธิการวารสารอินฟอร์เมชัน

 nayder@kku.ac.th

## กรอบวัฒนธรรมบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ\*

จutharatnuek<sup>1</sup>

นำทิพย์ วิภาวิน<sup>2</sup>

ชลภัศร์ วงษ์ประเสริฐ<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพของวัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด 2) วัฒนธรรมบริการของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และ 3) กำหนดกรอบวัฒนธรรมบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประชากรเป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1) สภาพวัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด โดยภาพรวม มีการรับรู้ในระดับมากด้านพฤติกรรม/องค์กรและด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถ ขณะที่มีการรับรู้ระดับปานกลางด้านทัศนคติ ค่านิยมและความเชื่อ

2) วัฒนธรรมบริการของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้บริหารห้องสมุดมีวัฒนธรรมบริการ โดยมีกลไกเน้นบริการและมีวิธีที่ยึดมั่นผูกพันผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การบริการที่ดีและบริการที่เป็นเลิศ ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานบริการห้องสมุด เห็นว่าวัฒนธรรมบริการของผู้ปฏิบัติงานบริการที่สำคัญและนำไปสู่บริการเป็นเลิศ ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจบริการ มีความร่วมมือร่วมใจ ให้บริการอย่างรวดเร็ว สุภาพและเอาใจใส่ เป็นผู้ที่มีค่านิยมผู้ใช้ ค่านิยมบริการ ค่านิยมคุณภาพ ค่านิยมการทำงานและค่านิยมผู้ปฏิบัติงาน และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ ทักษะชีวิต ความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในการวิจัย

3) กรอบวัฒนธรรมบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประกอบด้วย รายการวัฒนธรรมองค์การของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านพฤติกรรม/องค์กร คือลำดับที่ 1) นโยบายห้องสมุดที่เน้นความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ลำดับที่ 2) กลยุทธ์มุ่งเน้นการให้บริการที่ดีและลำดับที่ 3) โครงสร้างห้องสมุดแบ่งตามฝ่าย/ศูนย์ งานด้านทัศนคติ ค่านิยมและความเชื่อ คือลำดับที่ 4) การทำงานเป็นทีม ลำดับที่ 5) การสื่อสารสองทาง ลำดับที่ 6) การยึดมั่นผูกพันการให้บริการที่ดีและลำดับที่ 8) การบริการเชิงรุก ด้านความรู้ ความเข้าใจและความสามารถ คือลำดับที่ 7) ความรู้ ความเข้าใจ ว่า

\* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของคณาจารย์เรื่อง วัฒนธรรมบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

✉ jutharatstou@gmail.com

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, Ph.D. (Library and Information Studies)

✉ nwipawin@gmail.com

<sup>3</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ปร.ค. (พัฒนศึกษาศาสตร์) ✉ chat045@yahoo.com