



สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 19 ฉบับที่ 17 ประจำปีครั้งแรก เดือนกันยายน 2546



ISO 9001 : 2000

ทำ ISO 9000 ไปทำไม ?

1. เพื่อประมวลผลการดำเนินงานและเพิ่มผลผลิต
2. มุ่งเน้นการทำตามความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อเป้าหมายของธุรกิจหรือกิจกรรมขององค์กร
3. ทำให้คุณภาพของสินค้าหรือบริการเป็นไปตามที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการ
4. ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการ
5. เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
6. มั่นใจในคุณภาพสินค้าหรือบริการตลอดเวลา
7. ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเชื่อมั่นในความสามารถขององค์กร
8. รักษาตลาดเดิมไว้
9. สร้างโอกาสสำหรับตลาดใหม่
10. แข่งขันกับองค์กรใหญ่ๆ ได้

อย่าลืมว่า

- ISO 9000
- ไม่ใช่ยาสารพัดนึก แต่ทำให้ระบบบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ
 - ไม่ใช่เฉพาะกับองค์กรขนาดใหญ่เท่านั้น แต่ ใช้ได้กับองค์กรทุกขนาดทุกประเภท
 - ไม่ต้องทำทีเดียวทั้งองค์กร แต่อาจเริ่มจากส่วนเล็ก ๆ ก่อนแล้วค่อยขยายต่อ
 - ไม่ใช่ข้อกำหนดของสินค้าหรือบริการ แต่เป็นข้อกำหนดของระบบ ซึ่งต้องใช้ควบคู่กับข้อกำหนดสินค้า/บริการ รวมทั้งมีแนวทางในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
 - ไม่ใช่ระบบที่มุ่งจะให้ทำแต่เอกสาร แต่เน้นให้จัดระบบเป็นลายลักษณ์อักษรโดยมีเอกสารเท่าที่จำเป็น มีความยืดหยุ่นและสามารถปฏิบัติได้

สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอ เอส โอ

▶ สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอ เอส โอ (สรอ.) จะมาทำการตรวจประเมินเบื้องต้น (Pre assessment) ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในวันอังคารที่ 23 กันยายน 2546 ณ สำนักหอสมุดกลาง เพื่อความพร้อมในการขอรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ข่าวบุคลากร

▶ ประชุม สัมมนา อบรม

สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรเข้าร่วมสัมมนาและอบรม โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ดังนี้

1. นางสาวพรสุข พงศ์พิศักดิ์ และนางสุวิді สุขอนันต์ เข้าร่วมสัมมนาเรื่อง "Online Information and Education Conference 2003" ในวันที่ 11-12 กันยายน 2546 ณ หอประชุมสถาบันราชภัฏสวนดุสิต
2. นางปิยาภรณ์ แก้วงาม นางสาวจำเนียร แก้วมณี และนางสาววิภาภรณ์ หาญสุทธีวรินทร์ เข้าร่วมสัมมนาเรื่อง “เครือข่ายฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย” ในวันที่ 12 กันยายน 2546 ณ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (ศสท.)
3. รศ.ทศพร คล้ายอุดม นายสนอง เถลิ้มทิพย์ นางวรรณา แทนม้วน และนางลักษณภรณ์ ปิ่นเพชร เข้าร่วมฟังการบรรยายเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การพัฒนาระบบงบประมาณ พัสดุ การเงิน และบัญชีกองทุน โดยเกณฑ์ ฟังรับ-ฟังจ่าย ลักษณะ 3 มิติ” ในวันที่ 12 กันยายน 2546 เวลา 08.30 – 12.00 น. ณ ห้องประชุม 321 ชั้น 3 อาคารสุโขทัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
4. นางเลิขียว สิงรักษา นายชนาकर ศรีคลัง นางสาวมาลี ชันทอง และนางดารารัตน์ ผลัญชัย เข้าร่วมสัมมนาเรื่อง “ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ Knovel” ในวันที่ 16 กันยายน 2546 ณ ห้องประชุมชั้น 3 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
5. นางวิไลย สดงคุณห์ นางภริดา เจริญศิริ นางวรรณ ทิพโกสัย นางสาวพิสมัย บุญอยู่ และนางดารารัตน์ ผลัญชัย เข้าร่วมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การสร้างเครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ” ในวันที่ 11-12 กันยายน 2546 ณ อาคารท่าชัย ชั้น 8 ห้อง 802 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
6. นางวิไลย สดงคุณห์ นางสุพัตรา ศิริวัฒน์ นางชวนชม ปทุมลักษณ์ นางสาวพิสมัย บุญอยู่ นางนันทพร อุดมวินิจศิลป์ นางเพลินพิศ ลีวิทยา และนางเพ็ญใจ ชูช่วยสุวรรณ เข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์” ในวันที่ 22-23 กันยายน 2546 ณ อาคารท่าชัย ชั้น 8 ห้อง 802 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นานาสาระ

* เล็ก ๆ น้อย ๆ เกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ *

*วิทย์ สดงคุณท์

บทความนี้ได้มาจากการเข้าฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร" การสร้างเครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงคุณภาพ" ระหว่างวันที่ 11-12 กันยายน 2546 โดยสรุปสิ่งที่ได้ฟังจากวิทยากร 3 ท่าน คือ ศาสตราจารย์ดร.สุภากร จันทวนิช รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี วงษ์วิฑิต ซึ่งคิดว่าอาจจะประโยชน์สำหรับผู้ที่ยังไม่มีความรู้ในเรื่องการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยคืออะไร

การวิจัย คือ กระบวนการค้นคว้าเพื่อค้นพบความเป็นจริงใหม่ ๆ ด้วยวิธีการอันเป็นระบบ และเชื่อถือได้ การวิจัย คือ การแสวงหาแนวทางตอบข้อสงสัยบางประการ โดยการทำข้อมูล ประสพการณ์ ความจริง มารวบรวมแยกแยะ แจกแจง สังเคราะห์ วิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่เหมาะสม เชื่อถือได้

คำถามที่ตั้งขึ้นเพื่อทำวิจัยต้องมีความสำคัญพอที่จะทำให้เราต้องการแสวงหาคำตอบ ผลที่ได้จากการวิจัย อาจจะเป็น

- 1. ความจริงใหม่ ๆ (Fact)
- 2. หลักการใหม่ ๆ (Principle)
- 3. ทฤษฎีใหม่ ๆ (Theory)
- 4. กฎใหม่ ๆ (Law)

แต่ส่วนใหญ่จะได้อย่างมากแค่หลักการใหม่ ๆ เท่านั้น ไม่ถึงทฤษฎีใหม่ ๆ หรือกฎใหม่ ๆ

ประเภทของการวิจัยที่ใช้

- 1. การวิจัยเชิงปริมาณ
- 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ศัพท์ที่ใช้เรียกการวิจัยเชิงคุณภาพมีดังนี้

- Qualitative Research
- Ethnographic Research
- Anthropological Research
- Naturalistic Research
- Field Research
- Phenomenological Research

เมื่อไหร่ควรใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

- 1. เมื่อต้องการสร้างสมมุติฐานหรือทฤษฎีใหม่ ๆ
- 2. เมื่อต้องการศึกษากระบวนการ (Process)

*บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ 9 ฝ่ายวิเคราะห์ฯ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. เมื่อต้องการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ในระดับลึกซึ่งถึงความหมาย
4. เมื่อทำวิจัยในสังคมที่มีผู้ไม่รู้หนังสือ
5. เมื่อต้องการทำวิจัยในเรื่องที่มีลักษณะเป็นนามธรรม
6. เมื่อต้องการข้อมูลระดับลึกมาประกอบการตัดสินใจ

ปรัชญาที่อยู่เบื้องหลัง

1. ปฏิฐานนิยม (Positivism)

ปฏิฐานนิยม เชื่อว่าความเป็นจริงสามารถรับรู้ได้โดยประสบการณ์ตรงคือ เห็นได้ รับรู้ได้
 เจาะลึกได้ และถือว่าสมบูรณแบบที่สุด

2. ปรากฏการณ์นิยม (Phenomenology)

ปรากฏการณ์นิยม เชื่อว่า ความเป็นจริงทางสังคมเกิดจากการสังสม รับรู้ของปัจเจก และมีความ
 รับรู้ที่เป็นส่วนบุคคลว่า สิ่งที่มีความหมายกับเรามีได้ 3 ระดับ คือ

- สังคมทั่วไป
- กลุ่มหรือองค์กรสร้างขึ้น เช่น ความรัก มหาวิทยาลัย
- ของเรคนเดียว

พวกปรากฏการณ์นิยม

1. พฤติกรรมของมนุษย์ คือ การสนองตอบของมนุษย์ในการให้ความหมายแก่โลกของเรา
2. ให้ความสำคัญกับข้อมูลด้านความรู้สึก โลกทัศน์ วัฒนธรรม การรับรู้ ความเชื่อ ระบบคิด

และความหมายเชิงวัฒนธรรมของผู้ให้ข้อมูล ไม่เน้นข้อมูลเชิงปริมาณ

3. การแสวงหาความรู้ใหม่ การสร้างสมมุติฐานใหม่
4. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ไม่เน้นการใช้สถิติ

วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ จะให้ความสำคัญกับลักษณะของความเป็นจริงทางสังคม หรือลักษณะ
 ของปรากฏการณ์ทางสังคม 4 ประการ คือ

1. มีความหมาย (Meaning)
2. มีความสลับซับซ้อน (Complexity)
3. มีความเปลี่ยนแปลงไม่อยู่นิ่งในระดับสูง (Dynamic)
4. มีความเกี่ยวพันระหว่างกันและกัน (Interaction)

ผู้วิจัยต้องรู้จักปรากฏการณ์ทางสังคมดีจึงจะทำวิจัยเชิงคุณภาพได้ดี

วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ต้อง

1. เน้นการมองปรากฏการณ์ให้เห็นภาพรวม (Holistic) โดยมองจากหลายแง่มุม
 ใช้ศาสตร์หลายศาสตร์มาช่วยกันเพื่อให้มองเห็นภาพรวม
2. เป็นการศึกษา ติดตามระยะยาว และเจาะลึก เพราะต้องเห็นให้ครบวงจรของปรากฏการณ์
 ทั้งหมด
3. ศึกษาปรากฏการณ์ในสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ (Naturalistic setting) เป็นการศึกษา
 ทุกสิ่งทุกอย่างตามปกติธรรมดา ไม่มีการควบคุม เพราะต้องการศึกษาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในบริบทที่เป็นปกติ
 มากที่สุด เนื่องจากบริบทเป็นตัวกำหนด (determine) พฤติกรรมของมนุษย์
4. คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ของผู้วิจัย โดยพยายามลดช่องว่างระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล
 จนผู้วิจัยเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับผู้ให้ข้อมูล สามารถคิดได้เหมือนที่เขาคิด และเข้าใจได้ว่าทำไมเขาจึงคิดอย่าง
 นั้น และความสัมพันธ์ดังกล่าวเมื่อสร้างขึ้นมาแล้ว ต้องยืนยาวตลอดไป

5. ใช้การพรรณนาและการวิเคราะห์แบบอุปนัย เนื่องจากข้อมูลที่ได้มาจะเป็นข้อความ (text) จึงต้องทำแบบอุปนัย โดยการสรุปว่า ข้อมูลเป็นอย่างไร นำเสนอในเชิงพรรณนา (descriptive) แต่ค่อนข้างเฉพาะ เรียกว่า Ethnographic description หรือบรรยาย/พรรณนาในเชิงชาติพันธุ์วรรณา ทำให้คนอ่านรู้สึกเหมือนกับเข้าไปอยู่ในฉากของเราด้วย ดังนั้น จึงต้องมีรายละเอียดค่อนข้างมาก ให้เจ้าของข้อมูลพูดเอง โดยยกคำพูดของเรา มาเขียน ซึ่งจะทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ
6. เน้นปัจจัยหรือตัวแปรด้านความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ โดยสามารถเก็บข้อมูลจากความคิดจริง ๆ ของเรา ไม่ใช่สิ่งที่เราพูด เป็นข้อมูลที่เรียกว่า Phenomenological มีอีกชื่อหนึ่งว่า EMIC

(มีต่อฉบับหน้า)

หนองบัวลำภู

คำขวัญ

ศาลสมเด็จพระนเรศวรมหาราช อุทยานแห่งชาติภูเก้า ภูพานคำ
แผ่นดินหลวงปู่ขาว เดินสกาว่าถ้ำเอร่าวัน นครเขื่อนขันธ์ กาบแก้วบัวบาน

ตราประจำจังหวัด



รูปสมเด็จพระนเรศวรมหาราช พระหัตถ์ซ้ายทรงพระแสงดาบประทับยืนหน้าศาล



คณะกรรมการประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

*** ขอเชิญชาว สก. ร่วมแต่งกายผ้าไทย เพื่อสืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายของไทย ***

ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ