

แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับแนวทางการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ของงานบริการสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1. ที่มาและความสำคัญ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นแหล่งสารสนเทศสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้สำหรับเป็นที่ศึกษาค้นคว้า สนับสนุนการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัย ซึ่งให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย อาทิเช่น หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย ผลงานวิชาการ รายงานประจำปี รวมถึงสื่อสตัททัศน์วัสดุ และ ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดแบ่งหมวดหมู่หนังสือ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา และเป็นระเบียบในการจัดเก็บ โดยใช้ระบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey Decimal Classification: DDC) ในการจัดแบ่งหมวดหมู่ ซึ่งระบบทศนิยมดิวอี้ เป็นระบบที่ใช้ตัวเลขเป็นลักษณะแทนเนื้อหาของหนังสือ นิยมใช้ในห้องสมุดขนาดเล็ก มีหนังสือไม่มาก ระบบดิวอี้ เรียกว่า ระบบ D.D.C หรือ D.C ระบบนี้ Mel Dewey ชาวอเมริกันเป็นผู้คิดขึ้นในปี 1876 ขณะทำงานเป็นผู้ช่วยบรรณารักษ์วิทยาลัย Amherst ระบบการจัดหมวดหมู่แบบทศนิยมดิวอี้แบ่งหนังสือออกเป็น 10 หมวดใหญ่ ตั้งแต่ 000-900 โดยใช้สัญลักษณ์เป็นตัวเลขและทศนิยมแทนประเภทของหนังสือ และแบ่งหนังสือออกเป็นหมวดหมู่ต่างๆ จากหมวดหมู่ใหญ่ไปหาหมวดหมู่ย่อยต่างๆ ในการปฏิบัติงานจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขั้นต้น ผู้ปฏิบัติจะปฏิบัติงานตามหลักการและหลักทฤษฎีการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตาม และในปัจจุบันจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ที่สำนักวิทยบริการ ออกให้บริการแก่ผู้ใช้มีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้ทันต่อและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ จำเป็นต้องปฏิบัติงานให้รวดเร็ว และถูกต้อง เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศพร้อมสำหรับการให้บริการ ในการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศได้มีหลักการและทฤษฎีที่เป็นมาตรฐานในการกำหนดความถูกต้องของการปฏิบัติงาน แต่เทคนิคในการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และความชำนาญของบุคลากร

ดังนั้นเพื่อให้การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขั้นต้น ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และ ทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ บนชั้นมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศจึงได้

จัดทำโครงการ แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับแนวทางการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ของงานบริการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อทบทวน วิเคราะห์ สังเคราะห์กระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดี ของกระบวนการการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้น ให้มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนากระบวนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อหาวิธีที่เหมาะสมร่วมกันในการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้น

3. ผู้ใช้ความรู้

บุคลากรงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 12 คน

4. มีการใช้กระบวนการจัดการความรู้

จากกิจกรรมแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับแนวทางการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ของงานบริการสารสนเทศ ในครั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานได้ยึดแนวคิด PDCA หรือ Deming Cycle ซึ่งเป็นวงจรการควบคุมคุณภาพ มาใช้ในการดำเนินกิจกรรมในครั้งนี้ อันประกอบไปด้วย

- 1) Plan คือ การวางแผน
- 2) DO คือ การปฏิบัติตามแผน
- 3) Check คือ การตรวจสอบ
- 4) Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การจัดทำมาตรฐานใหม่

ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ

ทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจร PDCA หมุนครบรอบ ก็จะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

4.1 Plan : การวางแผน

หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานวิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้งานดำเนินงาน บรรลุเป้าหมายในการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีวิธีการปฏิบัติดังนี้

1. บุคลากรงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 12 คน ได้ร่วมประชุม เพื่อวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับแนวทางการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ

2. กำหนดบทบาทหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

2.1 บุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานจัดเรียงทรัพยากร ทำหน้าที่เป็น FA (Facilitator) มีหน้าที่ในการซักถาม พูดคุย ดึงเอาองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานจัดเรียงฯ ออกมา

2.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่ในการเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ขั้นตอนปฏิบัติงานจัดเรียง และ ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน

2.3 มีการจดบันทึกประสบการณ์ วิธีการ และวิธีปฏิบัติงาน ของแต่ละบุคคล ให้เป็นลายลักษณ์อักษร

3. บุคลากรงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ ได้ร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยน ประสบการณ์การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันแต่ละคน

4. กำหนดแผนงานในการดำเนินกิจกรรม

4.2 Do : การปฏิบัติตามแผน

หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใดๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่างๆ ของสภาพงานที่เกี่ยวข้องของเสียก่อน ในกรณีที่เป็นงานประจำที่เคย ปฏิบัติหรือเป็นงานเล็กอาจใช้วิธีการเรียนรู้ศึกษาคนความด้วยตนเองแต่ถ้าเป็นงานใหม่หรืองานใหญ่ที่ต้อง ใช้บุคลากรจำนวนมากอาจต้องจัดให้มีการฝึกอบรม ก่อนที่จะปฏิบัติจริงการปฏิบัติจะตรงตามแผนการไปตามแผน วิธีการและขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ งานไว้ด้วยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติดังนี้

1. ก่อนการปฏิบัติงาน ได้มีการประชุม และพูดคุยและดำเนินกิจกรรมตามแผนงานที่ได้วางไว้

2. บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่งานจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศที่รับผิดชอบประจำชั้น 2 ชั้น 3 และ ชั้น 4 จำนวน 3 ท่าน ได้ศึกษาประสบการณ์ในการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศของผู้อื่น แต่ละคนในกลุ่ม

3. กำหนดระยะเวลา จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ให้เท่ากันทั้ง 3 คน ในการทดลอง

4. จากนั้นบุคลากรประจำชั้นแต่ละคน ได้ลงมือทดลองปฏิบัติจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศตามวิธีการที่ได้ศึกษามา ของผู้ร่วมงานจำนวน 2 ท่าน
5. ทดลองปฏิบัติ ตามประสบการณ์ของทีมงาน จนครบทั้ง 3 คน
6. ผู้สังเกตการณ์ บันทึกวิธีการปฏิบัติ ข้อดี ข้อเสีย ของเทคนิคที่นำมาทดลองใช้ของแต่ละบุคคล

4.3 Check : การตรวจสอบ

Check (ตรวจสอบ) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามี การปฏิบัติงานตามแผน หรือไม่มีปัญหา เกิดขึ้นในระหว่าง การปฏิบัติงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ เนื่องจากในการดำเนินงานใดๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่ปฏิบัติตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพและ คุณภาพของการทำงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินปัญหาหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การปรับปรุงคุณภาพ ของการดำเนินงานต่อไปในการตรวจสอบ และการประเมิน การปฏิบัติงาน จะต้องตรวจสอบดูว่าการปฏิบัติ นั้น เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ที่เข้าร่วมทดลองปฏิบัติตามขั้นตอนของทีมงานแต่ละคนในกลุ่ม ทั้ง 3 คน รวมถึงผู้สังเกตการณ์ ร่วมพูดคุย วิเคราะห์ ขั้นตอนของแต่ละบุคคลตามแผนที่วางไว้ ถึงข้อดี ข้อเสีย ความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และคำนึงถึงความถูกต้องตามหลักวิชาการ ในการทำงาน

4.4 Act : การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม

Act (การปรับปรุง) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วนเฉพาะหน้า หรือการคนหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการ ทำงานที่ต่างจากเดิม เมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ด้วย โดยได้ปฏิบัติงานดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานเก็บและจัดชั้นหนังสือได้ร่วมกันสรุปได้ร่วมพูดคุยหาข้อสรุปร่วมกันถึงแนวปฏิบัติในการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสม และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ได้จัดทำขึ้น ได้ว่า

1. เมื่อได้หนังสือมาจากงานยืมคืน หรือจากการเก็บตามโต๊ะอ่านหนังสือ ให้ทำการแบ่งหมวดหมู่ย่อยตามระบบทศนิยมดิวอี้ เช่น 410 420 430 ... บนโต๊ะพักหนังสือ จะช่วยทำให้

สามารถนำหนังสือไปจัดชั้นชั้นได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ในกรณีที่หนังสือที่จะจัดมีเป็นจำนวนมาก

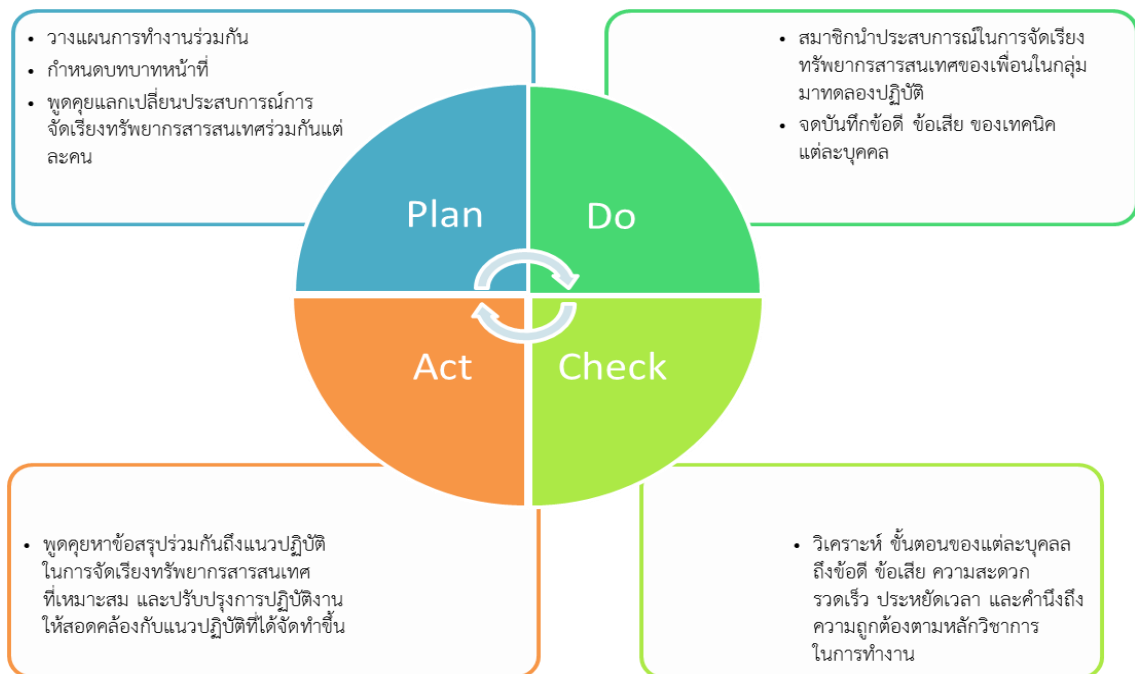
2. ในขณะที่จัดหนังสือชั้นชั้น ผู้ปฏิบัติงานควรทำความสะอาดชั้นหนังสือ และจัดเรียงหนังสือบนให้เรียบร้อย สวยงาม และถูกต้อง ตามหลักการจัดเรียงที่เป็นมาตรฐาน

3. ในขณะที่จัดชั้นหนังสือ เมื่อพบว่าหนังสืออยู่ผิดที่ ควรคัดแยกออกมาก่อนไม่ควรจะนำไปจัดเรียงโดยทันทีที่พบหนังสือผิดชั้น เพราะอาจจะทำให้เสียเวลาในการเดินหาชั้นหนังสือที่อยู่ผิดตู้ ดังนั้นควรรับผิดชอบหนังสือที่อยู่บนรถเข็นก่อน จัดเรียงให้เสร็จเรียบร้อย แล้วจึงค่อยไปจัดเรียงหนังสือที่ไม่ได้ถูกคัดแยกหมวดหมู่ จากตอนแรก หรือหนังสือที่พบความผิดปกติ

4. เมื่อจัดหนังสือเสร็จเรียบร้อยแล้ว ควรหมั่นตรวจดูความถูกต้อง และเป็นระเบียบ และสังเกตความผิดปกติอยู่เสมอ เพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป

อย่างไรก็ตามผู้ปฏิบัติงานเก็บและจัดชั้นหนังสือได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องการวางแผนและกำหนดกรอบการจัดชั้น ให้สอดคล้องกับวิธีการที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันต่อไป

แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับแนวทางการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ของงานบริการสารสนเทศ



ภาพประกอบ 1 แสดงกระบวนการ PDCA ของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ของงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. ผลลัพธ์ที่ได้

ผลลัพธ์ที่ได้ คือ ผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจต่องานจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.22

องค์ความรู้

ได้แนวปฏิบัติในการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อใช้เป็นมาตรฐานร่วมกันในการปฏิบัติงานจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้น

6. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

6.1. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ให้จัดกิจกรรมและมองเห็นประโยชน์ที่ผู้บริการได้รับจากการจัดการความรู้

6.2. ทีมงานในกลุ่มงานมีเป้าหมายการทำงานร่วมกันที่ชัดเจน มีทิศทางเดียวกัน มองไปข้างหน้า พร้อมทั้งจะพัฒนางานให้เกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกัน

6.3. มีวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

6.4. มีการรับฟังข้อเสนอแนะและนำมาปรับใช้ในงาน ซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรในทีมงาน

6.5. ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ และบุคลากรตระหนักถึงความสำคัญและเห็นถึงคุณค่าของการจัดการความรู้

6.6. มีการทดลองใช้จริง และเก็บรายละเอียดข้อที่บกพร่องต่างๆ นำมาแก้ไขปรับปรุง

6.7. มีการพัฒนาการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

7. การนำไปใช้ประโยชน์

บุคลากรมีการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ได้แนวปฏิบัติที่ดีและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อให้การบริการมีคุณภาพถูกต้องตามมาตรฐาน ผู้รับบริการเกิดความสะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บริการ

8. วิธีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

9. แหล่งอ้างอิง หรือบุคคลอ้างอิง

รายชื่อสมาชิก

1. นางศศิธร หวังค้ำกลาง	ที่ปรึกษา
2. นางบุญนาค ศรีบุญ	ประธาน
3. นางวิไลวรรณ ฝากไธสง	กรรมการ
4. นางสาวสิริวัลย์ เทอดไทย	กรรมการ
5. นางชนิษฐา ดูปอนท์	กรรมการ
6. นางสาวรัตนา ประเสริฐ	กรรมการ
7. นายอนุกุล แก้วกุล	กรรมการ
8. นายสุพจน์ แสนคำสี	กรรมการ
9. นายพงศกร เพชรราษฎร์การ	กรรมการ
10. นางสาวกุศลิน คามะปะโฮ	กรรมการ
11. นางสาวชลธิชา ดินขุนทด	กรรมการและเลขานุการ
12. นางสาวกรรณิการ์ ศรีปิ่นเป้า	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
13. นางสาววันเพ็ญ จีกลาง	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

เอกสารอ้างอิง

- เบญจรัตน์ สีทองสุก. (2551). การวิเคราะห์สารสนเทศ : ระบบทศนิยมของดิวอี้. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- อุบล บุญชู และนรินทร์ บุญชู. (2525). บทเรียนจากภาพด้วยตัวเอง การจัดหมู่หนังสือ ระบบทศนิยมดิวอี้และการเรียงหนังสือบนชั้น. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูสวนดุสิต
- ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2547). Practical PDCA : แก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อความสำเร็จ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ซีไอเดียเคชั่น.

ศึกษาดูงาน

โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดเรียงหนังสือ ณ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี คำสั่งเลขที่ 2837/2559

10. ภาพรวมของบทความ

กิจกรรมแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับแนวทางการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ของงานบริการสารสนเทศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบงานจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ 2) เพื่อหาวิธีที่เหมาะสมร่วมกันในการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศขั้นขั้น ผู้ใช้ความรู้ได้แก่ บุคลากรงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 12 คน กระบวนการจัดการความรู้ที่ใช้ได้ยึดแนวคิด PDCA หรือ Deming Cycle ซึ่งเป็นวงจรการควบคุมคุณภาพ มาใช้ในการดำเนินกิจกรรม ผลลัพธ์ที่ได้ คือ ผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจต่องานจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

11. ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล : นางสาวชลธิชา ดินขุนทด
ตำแหน่งปัจจุบัน : หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครราชสีมา
ประวัติการศึกษา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาการจัดการสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
อีเมล : is_amp3_are@hotmail.com
หมายเลขโทรศัพท์ : 0-4400-9009 ต่อ 1609 โทรศัพท์มือถือ 0990751616