มาตรฐานตัวชี้วัด : กุญแจวัดค่าแห่งความสำเร็จของงานห้องสมุด

สุวรรณา ธนพัฒน์

บทความฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายในการกล่าวถึงชุดของดัชนีชี้วัดซึ่งใช้ในงานห้องสมุดที่มีรูปแบบการให้บริการแบบดั้งเดิมและแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใช้ในห้องสมุดทุกประเภททุกประเทศ ไม่ว่าจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา พร้อมให้คำแนะนำในการใช้ตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดว่าจะทำได้อย่างไร ?

ทั้งนี้ห้องสมุดสามารถเลือกใช้ชุดของตัวชี้วัดได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้สะท้อนถึงผลผลิตของงานที่กำหนดไว้และสอดคล้องเกี่ยวเนื่องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรด้วย

Library performance indicators

Suwanna Thanapat

The main purpose of this article is to describe a set of performance indicators to be used by libraries of all types in all countries, and to spread knowledge about how performance measurement can be carried out which apply equally to traditional and electronic library services, and also gives guidance on how to implement performance indicators in libraries.

Not all of these indicators might be useful for every types of library or every single library. Libraries will have to decide what indicators are most appropriated for evaluating their special services and outputs. The decision should be taken in consideration of the library's fundamental factors such as the structure, policy and directions that can enhance to productivities.

มาตรฐานตัวชี้วัด : กุญแจวัดค่าแห่งความสำเร็จของงานห้องสมุด

สุวรรณา ธนพัฒน์ [1]

คำถาม > มีมาตรฐานตัวชี้วัดที่ใช้สำหรับงานห้องสมุดหรือไม่ ?

คำตอบ > มี

คำถาม > ใครเป็นผู้กำหนด และกำหนดไว้อย่างไร ?

คำตอบ > ISO กำหนดมาตรฐานตัวชี้วัด (Library Performance Indicator) สำหรับใช้กับห้องสมุดทุกประเภทซึ่งผ่านการทดสอบการใช้งานและยังใช้เป็นแนวทางและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพของการบริการห้องสมุดซึ่งมีความสัมพันธ์กับ ISO 9004 : 2000, Quality management systems˜ Guideline for performance improvements...พร้อมคำแนะนำวิธีการใช้ตัวชี้วัดแต่ละตัวให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร ?

ใครกำหนดมาตรฐานตัวชี้วัดที่ใช้ในงานห้องสมุด ?

จากประเด็นคำถามข้างต้น นำมาสู่คำตอบเพื่อการอธิบายว่า ... ISO/TC 46 / SC 8: Quality - Statistics and performance evaluation ซึ่งเป็นคณะอนุกรรมการ คณะหนึ่งภายใต้คณะกรรมการวิชาการด้านการเอกสารและสารสนเทศ [2] ขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization - ISO) [3] กำหนดมาตรฐานทางด้านคุณภาพงานห้องสมุดและแหล่งให้บริการสารสนเทศ การรวบรวมสถิติ และการประเมินผล รวมถึง

---

1 สุวรรณา ธนพัฒน์ ศูนย์สนเทศมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

2 คณะกรรมการวิชาการด้านการเอกสารและสารสนเทศของ ISO (ISO/TC 46 : Information and Documentation) ขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานระหว่างประเทศเกี่ยวกับมาตรฐานการดำเนินงานของห้องสมุด ศูนย์เอกสารและสารสนเทศต่างๆ ด้านการจัดทำสาระสังเขปและดรรชนี ด้านจดหมายเหตุ ด้านสนเทศศาสตร์และการพิมพ์

3 องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization - ISO) เป็นองค์กรอิสระซึ่งจัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ.2490 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการกำหนดมาตรฐานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยให้การแลกเปลี่ยนสินค้า และบริการเป็นไปโดยสะดวก และช่วยพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศในด้านวิชาการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ มาตรฐานที่กำหนดขึ้นเรียกว่า มาตรฐานระหว่างประเทศ (International standard หรือมาตรฐาน ISO นั่นเอง)

ตัวชี้วัด มีสถาบันมาตรฐานเยอรมัน (DIN) ทำหน้าที่เป็นเลขานุการ (Secretariat) ปัจจุบันมีมาตรฐานภายใต้ความรับผิดชอบรวม 6 เรื่อง ดังนี้ :

ISO 2789: 2003 Information and documentation – International library statistics

ISO 9230: 1991 Information and documentation – Determination of price indexes for books and serials purchased by libraries

ISO 9707: 1991 Information and documentation – Statistics on the production and distribution of books, newspapers, periodicals and electronic publications

ISO 11620: 1998 Information and documentation – Library performance indicators

ISO 11620: 1998/Amd.1: 2003 Additional performance indicators for libraries

ISO/TR 20983: 2003 Information and documentation – Performance indicators for electronic library services

ในที่นี้จะขอกล่าวถึงเฉพาะมาตรฐานดัชนีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุดทั้งในส่วนที่มีรูปแบบการให้บริการห้องสมุดแบบดั้งเดิม (traditional library services) และรูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (electronic library services) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ออกแบบสำหรับห้องสมุดทุกประเภท สามารถนำไปใช้เปรียบเทียบกับห้องสมุดที่มีภารกิจ กิจกรรมการบริการ กลุ่มผู้รับบริการ วัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือสิ่งแวดล้อมเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดในประเทศที่พัฒนาแล้วหรือในประเทศที่กำลังพัฒนา เป็นชุดของตัวชี้วัดที่ผ่านการทดสอบการใช้งานโดยนักวิจัยและได้รับการยอมรับโดยทั่วไป

วัตถุประสงค์หลักของการใช้ตัวชี้วัดก็เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลและวางแผนของห้องสมุด มี 2 ข้อ คือ

ข้อ 1) ใช้ควบคุมกระบวนการบริหาร เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ของฝ่ายบริหาร

ข้อ 2) ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบการประเมินผลห้องสมุดและการบริการสารสนเทศในด้านพันธกิจ (Mission) หรือวัตถุประสงค์ (Objective) ขององค์กร

ห้องสมุดได้ประโยชน์อะไรจากข้อมูลตัวชี้วัด ?

คงจะไม่เกิดผลอะไร หากองค์กรห้องสมุดไม่ใส่ใจในข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลของตัวชี้วัดที่ใช้เป็นเครื่องมือประเมินผล และเก็บผลการประเมินไว้ในลิ้นชักเฉยๆ โดยไม่นำข้อมูลนั้นไปใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนของฝ่ายบริหาร ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผลพวงของรายงานผลตัวชี้วัดนั้น ห้องสมุดสามารถนำไปใช้ให้เกิดผลได้มากมายหลายประเด็น ดังนี้

> ใช้ตัวชี้วัดเพื่อบ่งบอกถึงความเป็นตัวเอง เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของห้องสมุดในช่วงที่ผ่านมา รวมถึงการเปรียบเทียบกับห้องสมุดอื่นในช่วงเวลาเดียวกัน

> ใช้ในการประเมินผลของห้องสมุดในกระบวนการด้านคุณภาพและประสิทธิผลของบริการกิจกรรมอื่นของห้องสมุด รวมถึงการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด

> ใช้เป็นข้อมูลแสดงถึงผลการดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณะ/ ผู้รับบริการ

> ต้องมีการรายงานผลที่ได้จากการประเมินผลโดยใช้ตัวชี้วัดทั้งในส่วนที่เป็นผลแห่งความสำเร็จ รวมถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการตัดสินใจในการบริหารจัดการ เพื่อทำให้ห้องสมุดบรรลุถึงพันธกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goals) และวัตถุประสงค์ (Objective) ของห้องสมุด

> ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหาร ด้านการพัฒนาทรัพยากร บริการใหม่ที่ควรเพิ่มและ/หรือปรับปรุงบริการที่มีในปัจจุบันเพื่อให้สนองต่อความต้องการของลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ

> เพื่อใช้ประเมินว่าการดำเนินงาน / บริการของห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ และใช้ประเมินประสิทธิภาพของห้องสมุดว่ามีความแตกต่างจากห้องสมุดอื่นหรือไม่อย่างไร ?

เพียงแค่นี้ก็พอจนมองเห็นประโยชน์ของการนำตัวชี้วัดมาใช้ในการประเมินผลของห้องสมุดแล้วใช่ไหม?

ตัวชี้วัดมีอะไรบ้าง ?

ISO กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานห้องสมุด ที่มีรูปแบบการให้บริการห้องสมุดแบบดั้งเดิม (traditional library services) ประกอบด้วยชุดของตัวชี้วัด รวมทั้งสิ้น 34 ตัว ดังนี้ :

1. **ความพึงพอใจของลูกค้า** เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของห้องสมุด อาจรวมถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ เป็นต้น

   วิธีการ : ออกแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด ระบุความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ โดยวัดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ

2. **ร้อยละของจำนวนผู้มาใช้บริการ** ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ

   วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย
   2) ใช้จำนวนที่เก็บข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์นับจำนวนลูกค้าที่ยืมเอกสารภายในช่วงปีที่ผ่านมา ประมาณค่าเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการ

3. **ต้นทุนต่อลูกค้า** เพื่อประเมินต้นทุนของบริการของห้องสมุด

   วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างลูกค้า และสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลเกี่ยวกับช่องทางในการใช้บริการห้องสมุด / บริการที่ใช้ ฯลฯ ในช่วงปีที่แล้ว โดยคำนวณค่าใช้จ่ายของ ห้องสมุดในปีงบประมาณที่ได้รับทั้งหมด โดยใช้ข้อมูลที่จัดเก็บได้

2) ใช้ตัวเลขจากระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการยืมเอกสารในช่วงปีที่ผ่านมา

4. **จำนวนลูกค้าที่เข้าห้องสมุด** ซึ่งเป็นลูกค้าที่มีสิทธิ์ในการใช้บริการห้องสมุด

วิธีการ : 1) ใช้ เครื่องนับคนเข้า - ออก นับจำนวนลูกค้าที่เข้าห้องสมุด

2) นับจำนวนคน เข้า - ออก ในช่วงเวลาที่สุ่ม คิดค่าเฉลี่ยที่เข้าใช้ห้องสมุดในรอบ 1 ปี

5. **จำนวนลูกค้าที่เข้าห้องสมุด** เพื่อประเมินราคาต้นทุนของบริการของห้องสมุดซึ่งมีความสัมพันธ์กับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

วิธีการ : 1) คำนวณค่าใช้จ่ายของห้องสมุดทั้งหมดในรอบ 1 ปี

2) ใช้เครื่องนับคนเข้า - ออก นับจำนวนลูกค้าที่มาใช้ห้องสมุดในรอบ 1 ปี

6. **จำนวนชื่อเรื่องที่ให้บริการ** เพื่อประเมินเอกสารของห้องสมุดที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างของชื่อเรื่องที่มีตัวเล่ม

2) ใช้ข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ (ชื่อเรื่องที่มีการยืม)

7. **จำนวนชื่อเรื่องที่ลูกค้าต้องการ** เพื่อประเมินว่าเอกสารที่ห้องสมุดมี ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ ?

วิธีการ : ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างชื่อเรื่องที่ห้องสมุดมี และตรงกับความต้องการของลูกค้า

8. **ร้อยละของจำนวนชื่อเรื่องที่ลูกค้าต้องการ**

วิธีการ : ใช้การสุ่มตัวอย่างจำนวนชื่อเรื่องที่เป็นที่ต้องการของลูกค้า โดยการสอบถามลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง

9. **จำนวนชื่อเรื่องที่ลูกค้าต้องการให้จัดหา** และสามารถดำเนินการได้ภายในกำหนด

วิธีการ : สุ่มตัวอย่างชื่อเรื่องที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า และสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด

10. **จำนวนของทรัพยากรห้องสมุดที่มีการใช้ต่อรายหัวประชากร**

วิธีการ :นับจำนวนเอกสารก่อนเก็บขึ้นชั้น ระบุช่วงเวลาที่กำหนด

11. **ความถี่ในการใช้เอกสาร** ดูความถี่ในการใช้เอกสาร โดยประมาณการจากเอกสารที่มีการใช้ในช่วงเวลาที่กำหนด

**ตัวชี้วัดนี้มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมเอกสารที่มีการยืม หรือกำลังใช้ในห้องสมุด*

วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างเอกสารของห้องสมุด จดบันทึก โดยดูว่าเอกสารที่สุ่มนั้นมีการใช้งานหรือไม่

2) นับจำนวนเอกสารที่มีการยืมใน 1 วัน อาจดูจากระบบคอมพิวเตอร์แล้วประมาณการจำนวนเอกสารที่มีการใช้ในห้องสมุดในวันเดียวกัน

12. **ร้อยละของจำนวนเอกสารที่ไม่มีการใช้** เพื่อประเมินจำนวนเอกสารที่ไม่มีการใช้ในระหว่างช่วงเวลาที่กำหนด

วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างเอกสารที่มีในห้องสมุด เพื่อดูจำนวนการขอยืม/มีการใช้ในห้องสมุด

2) ใช้ข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ นับจำนวนเอกสารที่มีการยืมในระหว่างช่วงเวลาที่กำหนด และดูจำนวนเอกสารที่ไม่มีการใช้ *

** วิธีที่ 2 นี้อาจได้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน เพราะไม่ได้รวมข้อมูลที่มีการใช้ภายในห้องสมุดแต่ไม่มีการขอยืม*

13. **การจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างถูกต้อง** เพื่อประเมินผลว่าเอกสารที่ปรากฏในบัตรรายการจัดเก็บบนชั้นถูกต้อง ?

วิธีการ : 1) สำรวจเอกสารบนชั้น จัดเรียงถูกต้อง ? บันทึกรายการที่ไม่พบ กรณีของชั้นเปิดเอกสารอาจมีการหยิบไปใช้หรืออยู่ระหว่างรอจัดเก็บขึ้นชั้น

2) สำรวจเอกสารบนชั้น บันทึกรายการที่เก็บผิดที่

14. **เวลาเฉลี่ยในการค้นหาเอกสารจากชั้นปิด** เพื่อประเมินว่าระบบการค้นคืนเอกสารมีประสิทธิภาพ ?

วิธีการ : สุ่มตัวอย่างของเอกสารที่เก็บบนชั้นปิดและให้ลูกค้าระบุชื่อเอกสารที่ต้องการในการค้นหาเอกสารในชั้นปิด จนสามารถนำตัวเล่มมาให้ลูกค้าได้

15. **เวลาเฉลี่ยในการค้นหาเอกสารจากชั้นเปิด** เพื่อประเมินผลว่ามีป้ายบอกชั้นที่จัดเก็บเอกสารถูกหรือไม่ ? โดยหาค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ค้นหาจากบัตรรายการและหาเอกสารบนชั้นพบ

วิธีการ : สุ่มตัวอย่าง โดยตรวจสอบเอกสารที่มีว่าจัดเก็บอยู่ในชั้นถูกต้องหรือไม่ ? และให้ ลูกค้าที่ใช้ทดสอบ ซึ่งคุ้นเคยกับการใช้ห้องสมุด ค้นหาเอกสารจากบัตรรายการ และหาตัวเล่มจากชั้นเอกสาร

16. **จำนวนเอกสารที่ให้ยืม** เพื่อประเมินความถี่ในการใช้เอกสารจากการขอยืม

** อาจระบุเอกสารที่เป็นที่ต้องการของประชากรที่ให้บริการ*

วิธีการ : คิดจำนวนเอกสารที่มีการยืมในช่วงเวลาที่กำหนดและหารด้วยจำนวนเอกสารที่มีให้บริการทั้งหมด

17. **การยืมต่อรายหัวประชากร** เพื่อประเมินผลปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศโดยประชากรที่ให้บริการ เพื่อดูถึงเอกสารที่ต้องส่งเสริมให้มีการใช้

วิธีการ : คิดจำนวนเอกสารที่มีการยืมในช่วงเวลาที่กำหนดและหารด้วยจำนวนประชากรที่ให้บริการ

18. **จำนวนเอกสารที่ขอยืมต่อรายหัวประชากร** เพื่อประเมินจำนวนการใช้เอกสารของประชากรที่ให้บริการ

วิธีการ : คิดจำนวนเอกสารที่มีการยืมในช่วงเวลาที่กำหนดและหารด้วยจำนวนประชากรที่มีให้บริการ

19. **ต้นทุนต่อเอกสารที่ให้ยืม** เพื่อคำนวณต้นทุนในการให้บริการของห้องสมุดที่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเอกสารที่ให้ยืม โดยคิดต้นทุนต่อหน่วย (unit cost)

    วิธีการ : คิดค่าใช้จ่ายในรอบ 1 ปี และประมาณการใช้งบประมาณจำนวนเท่าไร และหารด้วยจำนวนเอกสารที่ให้ยืมในช่วงเวลาเดียวกัน

20. **จำนวนเอกสารที่ให้ยืมต่อจำนวนเจ้าหน้าที่** เพื่อประเมินจำนวนเจ้าหน้าที่กับจำนวนการให้ยืมเอกสาร

    วิธีการ : คิดจำนวนการให้ยืมเอกสารในช่วงเวลา 1 ปี และหารด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (เต็มเวลา) ในช่วงระยะเวลาเดียวกัน

21. **ร้อยละของจำนวนเอกสารที่ให้ยืม** เพื่อประเมินผลความถี่ในการขอยืมเอกสาร ในช่วงเวลาที่กำหนดโดยคิดเป็นอัตราร้อยละของจำนวนเอกสารทั้งหมด

    ** ตัวชี้วัดนี้มีผลต่อนโยบายการจัดหา / การคัดออก / ระยะเวลาการให้ยืม*

22. **ความเร็วในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด** เพื่อประเมินผลประสิทธิภาพของบริการยืมระหว่างห้องสมุด

    วิธีการ : ทำแบบสำรวจ นับเวลาตั้งแต่ได้รับคำร้องขอจนได้รับเอกสารว่าสามารถดำเนินการได้ตามกำหนดหรือไม่

23. **จำนวนคำถามที่ตอบถูกต้อง** เพื่อประเมินผลว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามได้ดีเพียงใด ?

    วิธีการ : คิดจำนวนคำถามที่ตอบถูกต้อง และหารด้วยจำนวนคำถามที่ได้รับทั้งหมด

24. **จำนวนเรื่องที่สืบค้นและพบข้อมูลตามต้องการ** เพื่อวัดความสำเร็จของห้องสมุดในการที่ลูกค้าค้นหาข้อมูลได้จากบัตรรายการพบ คิดเป็นอัตราร้อยละของความสำเร็จในการสืบค้นของลูกค้าที่พบข้อมูลตามต้องการ

    วิธีการ : สุ่มตัวอย่าง

25. **จำนวนหัวเรื่องที่สืบค้นและพบตามต้องการ** เพื่อวัดความสำเร็จของห้องสมุดในกรณีที่ลูกค้าค้นหาเรื่องที่ต้องการพบ

    ร้อยละของชื่อเรื่องที่มีในบัตรรายการ เปรียบเทียบกับเรื่องที่ลูกค้าค้นหา ซึ่งบอกได้ว่าเรื่องที่ต้องการอยู่ที่ไหน และจะหาตัวเล่มเอกสารได้อย่างไร ?

    วิธีการ : ให้ลูกค้าค้นหาเรื่องที่กำหนด แล้วกรอกข้อมูล : คำแจ้งเรื่อง (descriptor) หัวเรื่อง (Subject heading) / เลขเรียกหนังสือ (Call number)

    **ค่าแห่งความสำเร็จขึ้นอยู่กับระดับความรู้ความสามารถของลูกค้าด้วย*

26. **สิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดให้บริการ** เพื่อประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดให้แก่ลูกค้าตามที่เป็นจริง

    วิธีการ : ทำแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก โดยระบุประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวก ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยนับจำนวนที่มี

27. **สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งาน** เพื่อประเมินการใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดให้บริการ

วิธีการ : ทำแบบสำรวจ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งาน

> ไม่รวมสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการใช้งานของเจ้าหน้าที่

> ไม่รวม สิ่งอำนวยความสะดวก ที่เสีย / คัดออก /สงวนไว้ แต่ให้นับรวมในจำนวนที่จัดให้ทั้งหมด

**การวัดผลต้องระบุช่วงเวลาของวัน / สัปดาห์ / ปีที่ทำการสำรวจให้ชัดเจน*

28. **ความถี่ของที่นั่งในห้องสมุดที่มีการใช้งาน** เพื่อประเมินจำนวนการใช้ที่นั่งที่จัดให้สำหรับอ่านในห้องสมุดและคิดคำนวณเป็นสัดส่วนของการใช้งานในช่วงเวลาที่กำหนด

วิธีการ : ทำแบบสำรวจที่นั่งที่จัดให้สำหรับอ่านในห้องสมุดในช่วงที่กำหนดคิดเป็นอัตราร้อยละของที่นั่งที่มีการใช้งานในช่วงที่กำหนด

29. **ระบบอัตโนมัติที่ให้บริการ** เพื่อประเมินว่าห้องสมุดมีระบบอัตโนมัติที่จัดให้แก่ลูกค้า ? คิดเป็นอัตราร้อยละของระบบที่มีความพร้อมในให้บริการแก่ลูกค้า โดยดูระยะเวลาที่ให้บริการ เกณฑ์ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของห้องสมุดแต่ละแห่ง

วิธีการ : คิดระยะเวลาที่ลูกค้าติดต่อกับระบบ จนถึงระยะเวลาที่ออกจากระบบ

30. **เวลาเฉลี่ยระหว่างการสั่งซื้อจนได้รับเอกสาร** เพื่อดูระดับความสำเร็จของร้านค้า/ตัวแทนจำหน่ายหนังสือ (ใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพของร้านค้า/ตัวแทนจำหน่ายหนังสือ)

วิธีการ : 1) กรณีของห้องสมุดที่มีระบบสั่งซื้ออัตโนมัติ คิดคำนวณระยะเวลาตั้งแต่เริ่มขั้นตอนการสั่งซื้อแต่ละชื่อเรื่องจนกระทั่งได้รับตัวเล่มเอกสาร แล้วจัดลำดับตามเวลาที่ใช้

2) กรณีของห้องสมุดที่ไม่ได้ใช้ระบบสั่งซื้อด้วยระบบสั่งซื้ออัตโนมัติ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง เลือกเอกสารที่อยู่ต่างสาขาวิชา (subject)

** กรณีที่ใช้บริการจากร้านค้า/ตัวแทนจำหน่ายหนังสือหลายแห่ง ต้องแน่ใจว่าเป็นคนละที่กัน*

31. **เวลาเฉลี่ยที่ดำเนินการตั้งแต่รับเอกสารและนำออกให้บริการ** เพื่อประเมินระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการจัดการของเอกสารว่ามีความเร็ว ?

** คำนวณหาระยะเวลาเฉลี่ยนับตั้งแต่ได้รับเอกสาร จนถึงขั้นตอนนำออกให้บริการ*

วิธีการ : 1) เก็บข้อมูลนับตั้งแต่ได้รับเอกสาร โดยการจดบันทึก :- วันที่ได้รับ รวมกระบวนการรับ - ส่ง / กระบวนงานในขั้นตอนต่าง ๆ จนกระทั่งนำเอกสารออกให้บริการ

** ตัวชี้วัดนี้สะท้อนในเรื่องของการทบทวนการปรับกระบวนการให้สั้นลง - กระบวนการส่งต่องานอื่นโดยใช้ระยะเวลาที่สั้นลง รวมถึงการเพิ่มจำนวน*

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้เหมาะสมมากขึ้น

32. **ต้นทุนต่อหน่วยในการแคตะลอก (Catalogue)** เพื่อประเมินต้นทุนที่ใช้ในการ Catalogue แต่ละชื่อเรื่อง

** ต้นทุนต่อหน่วยที่ catalogue อาจมีข้อแตกต่าง :*

> ข้อมูลที่ ถ่ายโอนมาจากระบบฐานข้อมูล /หรือเป็นข้อมูลในรูปของบรรณานุกรมสำเร็จรูป (CIP)

> ข้อมูลที่ดำเนินการเอง

> ข้อมูลทางเทคนิค

> รูปแบบของการลงรายการทางบรรณานุกรม เป็นต้น

33. **จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ*** เพื่อระบุจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยตรงต่อจำนวนประชากรที่ให้บริการ

วิธีการ : 1) กำหนดช่วงเวลา (1-2 สัปดาห์) บันทึกเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการโดยตรง และประมาณการจำนวนผู้ใช้บริการในช่วงเวลาที่ทำการสำรวจ

2) ช่วงปีงบประมาณ ดูจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการโดยตรง โดยใช้จำนวนเจ้าหน้าที่ (เต็มเวลา) และประมาณการจำนวนครั้งที่ให้บริการ

** เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรงได้แก่ ให้บริการยืม/คืนเอกสาร บริการตอบคำถาม บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น*

34. **จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ** เพื่อประเมินจำนวน เจ้าหน้าที่ (เต็มเวลา) ที่รับผิดชอบงานบริการโดยตรง

วิธีการ : จำนวนเจ้าหน้าที่ (เต็มเวลา) ที่ให้บริการต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ (เต็มเวลา) ทั้งหมดของห้องสมุดคิดเป็นสัดส่วนร้อยละเท่าไร ?

นอกจากตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานห้องสมุดที่มีรูปแบบการให้บริการของห้องสมุดแบบดั้งเดิม (traditional library services) ทั้ง 34 ตัว ที่กล่าวถึงใน ISO 11620 : 1998 Information and documentation – Library performance indicators นี้แล้ว ต่อมาอีก 5 ปี (ปี ค.ศ. 2003) ISO/TC 46/SC8 ก็ได้กำหนดมาตรฐานตัวชี้วัดสำหรับประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานห้องสมุดที่มีรูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ISO/TR 20983 : 2003 Information and documentation – Performance indicators for electronic library services) เพื่อให้สอดรับกับรูปแบบบริการของห้องสมุดที่ปรับเปลี่ยนไป ประกอบด้วยชุดของตัวชี้วัด รวมทั้งสิ้น 15 ตัว ดังนี้ :

1. **ร้อยละของจำนวนประชากรที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์**

เพื่อวัดความสำเร็จของห้องสมุดในการที่ประชากรกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการที่ห้องสมุดจัดให้ในช่วงเวลาที่กำหนด

> ห้องสมุดต้องคำนวณแยกกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการจาก OPAC, Subscription databases, e-Journal เป็นต้น

วิธีการ : สุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มเป้าหมาย ที่ให้บริการ และสัมภาษณ์ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยคำถามที่สัมภาษณ์อาจเป็นส่วนหนึ่งในแบบสำรวจการห้องสมุดทั่วไปก็ได้

2. **ร้อยละของค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด**
เพื่อประเมินว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์? *(* รวม Digital document, e-Serials & Database)*
ค่าใช้จ่ายนี้รวมถึง การจัดซื้อ การบอกรับเป็นสมาชิก หรือการได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล

3. **จำนวนเอกสารที่ดาวน์โหลด (download) จากทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์**
เพื่อประเมินว่าลูกค้าพบเรื่องที่ต้องการในทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ?
** เอกสารที่ Download อาจมีผลต่อความสามารถและทักษะในการสืบค้นของลูกค้า*

4. **ต้นทุนต่อฐานข้อมูล**
เพื่อดูต้นทุนต่อหน่วยของฐานข้อมูล ที่ผูกพันไว้มีความสัมพันธ์กับจำนวนข้อมูล ?
คิดเป็นราคาต้นทุนต่อหน่วยของฐานข้อมูล ที่ซื้อ/บอกรับ /ได้รับสิทธิ์ ในส่วนการใช้งานของห้องสมุด

5. **ต้นทุนต่อเอกสารที่ดาวน์โหลด (Download)**
เพื่อประเมินราคาของทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Resource) ต่อกับจำนวนเอกสารที่ Download ได้
**ไม่รวมค่าใช้จ่ายเอกสารที่ห้องสมุดซื้อ/บอกรับ /ได้รับสิทธิ์ในการ Download แต่ให้รวมในส่วนที่ Download ในส่วนการใช้งานของห้องสมุดในการอบรม*

6. **ร้อยละของการไม่มีสิทธิ์เข้าใช้บริการ**
เพื่อดูว่าลูกค้ามีสิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Database) ?
โดยคิดเป็นอัตราร้อยละของการถูกปฏิเสธ (Rejected) ในการมีสิทธิ์เข้าใช้ฐานข้อมูลในช่วงเวลาที่กำหนด

7. **ร้อยละของลูกค้าที่ใช้ข้อมูล OPAC**
เพื่อดูจำนวนการใช้ OPAC จากภายนอกห้องสมุดในช่วงเวลาที่กำหนด
โดยคิดเป็นอัตราร้อยละของจำนวนการใช้ OPAC ทั้งหมด
**อาจมีผลต่อการวางแผนการเข้าใช้บริการจากลูกค้าภายนอก เปรียบเทียบกับลูกค้าภายใน*

8. **ร้อยละของการเข้าเยี่ยมชมทางเว็บไซต์**
ดูความสัมพันธ์ของการเยี่ยมชมห้องสมุดจากภายนอก โดยคิดเป็นอัตราร้อยละของจำนวนรวมของการเยี่ยมชมทั้งหมด

9. ร้อยละของคำถามที่ได้รับ

เพื่อสร้างสื่อหรือช่องทางในการรับคำถาม โดยรวมจำนวนคำถามที่ได้รับทางอิเล็กทรอนิกส์ และคิดเป็นอัตราร้อยละของจำนวนคำถามที่ได้รับทั้งหมด (ในช่วงเวลาที่กำหนด)

วิธีการ : บันทึกคำถามที่ได้รับโดยเจ้าหน้าที่ (Staff) ภายในช่วงเวลาที่กำหนด : e-mail / จุดบริการ/ เว็บไซต์

10. จำนวนลูกค้าที่เข้ารับการอบรม

ประเมินความสำเร็จของห้องสมุดในการเข้าถึงลูกค้าโดยการฝึกอบรมด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์

**ไม่ได้ใช้ประเมินผลด้านคุณภาพหรือราคาของหลักสูตรการฝึกอบรม*

วิธีการ : นับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม (รวมการนำชมห้องสมุด) ในช่วงเวลาที่กำหนด และนับจำนวนหลักสูตรที่จัดออนไลน์ (online) ด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์

11. ระยะเวลาของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ

เพื่อประเมินระยะเวลาในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ลูกค้าในช่วงเวลา 1 ปี

วิธีการ : สุ่มตัวอย่าง

**กรณีที่ สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดมีความแตกต่างระหว่างชั่วโมงการเปิดให้บริการ ให้คำนวณแยกพื้นที่ให้บริการ*

12. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ

ดูจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดสำหรับให้บริการว่ามีความสัมพันธ์กับประชากรที่ให้บริการหรือไม่ ?

โดยคิดเป็นสัดส่วนของประชากรที่ให้บริการกับจำนวนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้

13. สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งาน

เพื่อประเมินการใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดให้บริการ โดยคิดเป็นสัดส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งานจากจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีทั้งหมด

วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งาน ตามลักษณะของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service :- OPAC,stand alone CD-ROM, Internet)

2) ทำแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด

14. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการอบรมด้าน IT

เพื่อประเมินการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ (IT Skill) โดยการเข้ารับการอบรมระบุเป็นชั่วโมง

วิธีการ : คิดเป็นสัดส่วนของจำนวนบุคลากรด้าน IT ที่เข้ารับการอบรมกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด

15. ร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้าน e-Service

เพื่อประเมินว่าห้องสมุดมีการลงทุนด้านทรัพยากรบุคคลทางด้านเทคนิคสำหรับจัดทำ/พัฒนางานด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ?

วิธีการ : คิดเป็นอัตราร้อยละของบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์

จากตัวชี้วัดข้างต้นไม่ว่าจะเป็นชุดของตัวชี้วัดที่ใช้กับห้องสมุดแบบดั้งเดิมหรือแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นตัวชี้วัดที่มิได้ครอบคลุมทุกกิจกรรมของห้องสมุดที่มีอยู่ในปัจจุบันขณะนี้ หากแต่เป็นชุดของตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมกับสภาพกิจกรรมของห้องสมุดในขณะนั้น ซึ่งห้องสมุดอาจเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่อยู่นอกเหนือจากที่กล่าวนี้ได้ โดยอาจเลือกใช้ตัวชี้วัดผสมผสานและปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมของแต่ละห้องสมุดตามลักษณะโครงสร้าง ธรรมชาติความเป็นตัวเองของห้องสมุดนั้น ๆ ทั้งนี้ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานหลักในการใช้ตัวชี้วัดเป็นกุญแจวัดค่าความสำเร็จซึ่งถือเป็นเครื่องมือการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุถึงผลผลิตของงานที่กำหนดไว้ในลักษณะการเชื่อมโยงเข้ากับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรที่ตั้งไว้นั่นเอง

อย่างไรก็ตามมาตรฐาน ISO 11620 : 1998 และ ISO/TR 20983: 2003 อยู่ในระหว่างการพิจารณาทบทวนของ ISO / TC 46 / SC 8 โดยจะรวมมาตรฐานทั้ง 2 ฉบับเป็นมาตรฐานฉบับเดียวภายใต้มาตรฐาน ISO 11620 2nd edition กำหนดแล้วเสร็จภายในปี ค.ศ.2007 และอีกไม่นานเกินรอมาตรฐานฉบับใหม่นี้ก็จะปรากฏสู่สายตาประชาคมโลกซึ่งจะได้เห็นพัฒนาการของตัวชี้วัดที่ปรับเปลี่ยนเข้าสู่สังคมห้องสมุดยุค Digital ... ผู้เขียนในฐานะที่มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลที่มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว จักได้นำประเด็นสาระมาเผยแพร่และเล่าสู่กันฟังในโอกาสต่อไปอีกครั้งหนึ่ง

เอกสารอ้างอิง

ISO 11620: 1998 Information and documentation – *Library performance indicators*

ISO 11620: 1998/Amd.1: 2003 *Additional performance indicators for libraries*

ISO/TR 20983: 2003 Information and documentation – *Performance indicators for electronic library services*

ISO/TC46/SC8 N213 : 2005 Information and documentation – *Library performance indicators*