

ตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน

รองศาสตราจารย์ ดร. ชุติมา สัจจามันท์*

บทคัดย่อ

ตัวชี้วัด ที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน นำเสนอในสองมิติ คือ มิติของผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน มี 66 ตัวชี้วัด และมิติของประชาชนผู้ใช้บริการ/กลุ่มเป้าหมาย มี 49 ตัวชี้วัด โดยมีตัวชี้วัดทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการท้องถิ่น และการจัดการศึกษาตลอดชีวิต อันจะเป็นแนวทางพัฒนาห้องสมุดประชาชนสู่มาตรฐานสากล ส่งเสริมและสนับสนุนบทบาทของห้องสมุดประชาชนในการพัฒนาสังคมไทยสู่สังคมภูมิปัญญาและการเรียนรู้

Abstract:

The indicators for evaluation of public library performance were developed in two aspects. The aspect of library administrators/staff comprised of 66 indicators and the aspects of public library users comprised of 49 indicators. These indicators were integrated the field of library and information science, management, local administration management and lifelong education. They will be the guidelines for developing of public libraries in Thailand to international standards, promoting and enhancing the public libraries' roles in the development of Thai society to a wisdom and learning society.

*อ.บ. พ.ม. อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Post Grad. Dip. Science Information Specialist in Southeast Asia, M.L.S (Information Science), EdD Charles Sturt University, Australia
รองศาสตราจารย์ ระดับ 9 สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

ตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลการ บริหารจัดการห้องสมุด ประชาชน

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การปฏิรูปการศึกษา ตลอดจนนโยบายของรัฐ ทำให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารจัดการห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้ทุกประเภท รวมถึงห้องสมุดประชาชนซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่สำคัญยิ่งสำหรับประชาชน และเป็นเครื่องมือสำคัญของการพัฒนาประชาชนและประเทศชาติ “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542” แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 ซึ่งนำไปสู่การปฏิรูปการศึกษาในด้านต่างๆ ได้ระบุ คำว่า “ห้องสมุดประชาชน” ไว้ในมาตรา 25 กำหนดให้เป็นบทบาทของรัฐในการส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ซึ่งรวมถึงห้องสมุดประชาชนด้วย ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ใหม่ในการบริหารจัดการ โดยมีตัวชี้วัดเป็นเครื่องมือสำคัญ

1. ตัวชี้วัดกับการบริหารจัดการ

ตัวชี้วัด หรือตัวบ่งชี้ เป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยในเริ่มแรกได้นำมาใช้ในการบริหารจัดการโดยเน้นจุดประสงค์ (Management by

Objective--MBO) และการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management -- RBM) ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการปฏิรูประบบราชการ มีระบบการประเมินผลโดยตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (Key Performance Indicators--KPI) ตอบรับเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย (ก.พ.ร.). 2546: 2) ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดได้รับการนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน แสดงถึงความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค จุดอ่อน และจุดแข็งของหน่วยงาน เป็นเครื่องมือประกอบการกำหนดกรอบนโยบายการบริหารและการพัฒนา เป็นสิ่งบ่งบอกประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการบริหารจัดการ ซึ่งให้เห็นสภาพการณ์ในขณะนั้นๆ เป็นเครื่องกำกับการทำงานให้มีทิศทาง มากขึ้น เป็นเครื่องผลักดันให้เกิด "การพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง" และการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กร คุณภาพ มีการวัดผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้น โดยการกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายของตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีตัวชี้วัดคือร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากนั้น

ก็นำมาสู่การกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เช่น กำหนดเป้าหมายว่าจะต้องให้ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ของหน่วยงานของรัฐได้ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 เป็นต้น (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2548: 1-2)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ว่า "การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน" และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีแนวคิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการพัฒนาใหม่ในด้านวิธีคิดและวิธีการทำงาน และการติดตามประเมินผลบังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ดังได้ระบุไว้ในวัตถุประสงค์ประการหนึ่งว่า "1.3 เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยมีการจัดทำดัชนีเครื่องชี้วัด เป็นเครื่องมือใน

การติดตามประเมินผล"

แนวทางการดำเนินงานระบุไว้ว่า

"3.5 พัฒนาระบบและกลไกการติดตามประเมินผลและสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จของการพัฒนาในทุกระดับ ให้สอดคล้องกับกระบวนการปรับระบบบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่และการมีส่วนร่วมของประชาชน" (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่เก้า 2544: 110, 116)

2. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานห้องสมุดที่เป็นมาตรฐานสากล ดำเนินการโดยองค์กรมาตรฐานสากล มีมาตรฐานด้านสารสนเทศและการเอกสาร และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานห้องสมุด ISO 11620 : 1998 Information and documentation – library performance indicators และตัวชี้วัดเพิ่มเติม ISO 11620 : 1998/Amd. 1 : 2003 Additional performance indicators for libraries และต่อมาได้จัดทำมาตรฐาน ISO/TR 20983 (2003-11-01) กำหนดตัวชี้วัดการบริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยจัดกลุ่มตามการจำแนกในมาตรฐาน ISO 11620 : 1998(1) แต่ยังไม่มีการพัฒนาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนที่เป็นสากลโดยตรง ส่วนในระดับประเทศ มีการดำเนินการเป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานห้องสมุดประชาชน เช่น

มาตรฐานห้องสมุดประชาชนนิวซีแลนด์ ซึ่งประกาศใช้โดยสมาคมห้องสมุดและสารสนเทศของนิวซีแลนด์ ออโตรัว (Library and Information Association of New Zealand Aotearoa) เมื่อ ค.ศ.2002 กำหนดมาตรฐานในด้านต่าง ๆ พร้อมตัวชี้วัด ด้านการจัดการ ด้านการเงิน บุคลากร ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุด การดำเนินงานห้องสมุด การเรียนรู้ตลอดชีวิต ทรัพยากรและการบริการอ้างอิงและประวัติศาสตร์ท้องถิ่น การบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ เทคโนโลยีห้องสมุด การบริการประชาชนที่ใช้ภาษาอื่นนอกจากภาษาอังกฤษและภาษาเมารี การบริการผู้พิการ บริการกลุ่มเมารี อาคารสถานที่ ส่วนตัวชี้วัดห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย หน่วยงานที่รับผิดชอบการกำกับดูแลห้องสมุดประชาชนได้มีการดำเนินงาน เช่น สำนักบริหารการศึกษานอกโรงเรียน จัดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นแนวทางการติดตาม เปรียบเทียบและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้รับทราบความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค นำไปใช้ในการพัฒนางานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จ เป็นเครื่องมือวัดตัวแปรทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ มีเกณฑ์ตัดสินหรือมาตรฐานสามารถวัดได้ แบบรายงานผลการดำเนินงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ แบบรายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาห้องสมุด

ประชาชนให้เป็ศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต และแบบรายงานผลการดำเนินงานการจัดกิจกรรมการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็ศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต

แบบรายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็ศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต (รายไตรมาส) จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงห้องสมุดทางกายภาพ ด้านการเพิ่มสื่อในห้องสมุด ด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

แบบรายงานผลการดำเนินงานการจัดกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็ศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกตามภารกิจหลัก 5 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงห้องสมุดทางกายภาพ ด้านการเพิ่มสื่อในห้องสมุด ด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้ยังมีหัวข้อรายงาน ความร่วมมือจากชุมชน/ปัญหาและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายและประโยชน์ที่ได้รับ

กรุงเทพมหานคร มีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานคร 4 รายการ คือ 1) จำนวนแหล่งเรียนรู้ ศูนย์กีฬา และศูนย์เยาวชนที่เพิ่มขึ้น 2) จำนวนกิจกรรมที่จัด 3) ผู้เข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้เพิ่มขึ้น 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้ โดยมีโครงการ

สำคัญที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดประชาชน ประกอบด้วย โครงการเพิ่มห้องสมุดประชาชนและบ้านหนังสือ โครงการเพิ่มศักยภาพห้องสมุดประชาชนและบ้านหนังสือ และ โครงการส่งเสริมการอ่านห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร

3 . การพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน

สำนักเลขาธิการสภาการศึกษาตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการและการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนซึ่งเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญ ซึ่งมีระบุไว้ในมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ จึงได้สนับสนุนการวิจัยโดยการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ การวิจัย

ระยะที่ 1 ชุติมา สัจจามันท์ (2549) ได้พัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชน ผลการวิจัยที่สำคัญ คือมาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย มีสาระสำคัญแบ่งเป็น 9 หมวด หมวด 1 ปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ หมวด 2 การบริหารและโครงสร้าง หมวด 3 ความร่วมมือและเครือข่าย หมวด 4 งบประมาณ และการเงิน หมวด 5 ทรัพยากรสารสนเทศ หมวด 6 การบริการ หมวด 7 บุคลากร ห้องสมุด หมวด 8 อาคาร สถานที่และ

ครุภัณฑ์ และหมวด 9 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

การวิจัยระยะที่ 2 ชุติมา สัจจามันท์ บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สัจจามันท์ (2549) พัฒนาตัวชี้วัดเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของงานหรือผลการดำเนินงานตามมาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย ซึ่ง ได้พัฒนาขึ้นตามกระบวนการวิจัยอย่างเป็นระบบ ดำเนินการในสองมิติคือมิติของผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงาน ห้องสมุดประชาชน มี 66 ตัวชี้วัด และมิติของประชาชนผู้ใช้บริการ/กลุ่มเป้าหมาย มี 49 ตัวชี้วัด อันนำไปสู่การนำไปใช้เป็นเครื่องมือประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนใน

การวิจัยระยะที่ 3 อันจะเป็นแนวทางพัฒนาห้องสมุดประชาชนสู่มาตรฐานสากล ส่งเสริมและสนับสนุนบทบาทของห้องสมุดประชาชนในการพัฒนาสังคมไทยสู่สังคมภูมิปัญญาและการเรียนรู้

การพัฒนาตัวชี้วัดห้องสมุดประชาชนนอกจากเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์แล้ว เนื่องจากห้องสมุดประชาชนเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นอยู่ในความรับผิดชอบของรัฐ การพัฒนาตัวชี้วัดจึงมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการท้องถิ่น และการจัดการศึกษานอกโรงเรียน รวมอยู่ด้วย

ตัวชี้วัดในมิติของผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด มี 28 องค์ประกอบและ 66 ตัวชี้วัด ดังนี้

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
1.1 ความสอดคล้องของปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ของห้องสมุด	(1) มีปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของห้องสมุดสอดคล้องกัน
1.2 การเผยแพร่ปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ของห้องสมุด	(2) มีการเผยแพร่ปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ของห้องสมุดอย่างกว้างขวาง
2.1 ความสอดคล้องของเป้าประสงค์ แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการกับปรัชญาพันธกิจ วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของห้องสมุด หน่วยงานต้นสังกัดและยุทธศาสตร์การพัฒนาของรัฐ	(3) เป้าประสงค์ แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของห้องสมุดสอดคล้องกับปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ของห้องสมุด หน่วยงานเจ้าสังกัด และยุทธศาสตร์การพัฒนาของรัฐ
2.2 ความสำเร็จของการบริหารงาน	(4) ร้อยละของความสำเร็จในการบรรลุเป้าประสงค์ตามแผนปฏิบัติการของห้องสมุด
องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
	(5) ร้อยละของความสำเร็จในการบรรลุเป้าประสงค์ตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงานเจ้าสังกัดของห้องสมุด
	(6) ร้อยละของความสำเร็จของการลดระยะเวลา/ขั้นตอนการบริการเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด
2.3 การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม	(7) มีคณะกรรมการห้องสมุด
2.4 การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารและการดำเนินงาน	(8) ร้อยละของงานห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการและการ

ห้องสมุด	ดำเนินงาน
	(9) มีการพัฒนาระบบสารสนเทศของห้องสมุด
2.5 การประเมินผลการบริหารและการดำเนินงานห้องสมุด	(10) มีการประเมินผลการบริหารจัดการและการดำเนินงานห้องสมุดอย่างเป็นระบบ (11) มีการประเมินผลการบริหารจัดการและการดำเนินงานห้องสมุดโดยยึดหลักการมีส่วนร่วม (12) มีการรายงานและเผยแพร่ผลการดำเนินงานห้องสมุดเป็นลายลักษณ์อักษร
3.1 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและเครือข่ายห้องสมุดและสถาบัน	(13) มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดหรือเครือข่ายห้องสมุดและสถาบัน
3.2 ความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือเครือข่ายบุคคล	(14) มีความร่วมมือหรือเครือข่ายบุคลากรห้องสมุด (15) มีความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่น
3.3 การบริหารความร่วมมือและเครือข่าย	(16) มีการบริหารความร่วมมือและเครือข่าย
4.1 การบริหารงบประมาณและการเงิน	(17) จำนวนงบประมาณประจำปีที่ห้องสมุดได้รับการจัดสรรขึ้นพื้นฐานเฉลี่ยต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย (18) การเพิ่มของงบประมาณที่หน่วยงานเจ้าสังกัดจัดสรรให้แต่ละปีต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย
4.2 การระดมทุน	(19) จำนวนแหล่งรายได้ประจำอื่นนอกจากงบประมาณที่ได้รับ (20) ความบ่อยครั้งในการจัดกิจกรรมหารายได้หรือระดมทุนของห้องสมุด
5.1 นโยบายการพัฒนาสารสนเทศ	(21) มีนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสภาพชุมชน
5.2 รูปแบบและเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหา	(22) ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหา มีรูปแบบหลากหลาย (23) ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหา มีเนื้อหาหลากหลาย

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
5.3 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มี	(24)จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย (25)จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเพิ่มขึ้นในรอบปีต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย
5.4 การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ	(26) มีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงและการใช้ (27) มีเครื่องมือช่วยค้นทรัพยากรสารสนเทศ (28) มีการจัดชั้นหนังสือ/ทรัพยากรสารสนเทศถูกต้อง
5.6 การบำรุงรักษาและอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ	(29) มีการบำรุงรักษา อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศอย่างเหมาะสมกับรูปแบบและคุณค่าของทรัพยากรสารสนเทศ (30) มีการสำรวจและจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศ
6.1 การจัดระบบการบริการของห้องสมุด	(31) มีระเบียบการบริการเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน (32) จำนวนชั่วโมงบริการต่อสัปดาห์
	(33) มีบุคลากรห้องสมุดรับผิดชอบการบริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ (34) มีการจัดระบบบริการที่เอื้อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้บริการด้วยตนเอง (35) สัดส่วนของจำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการต่อรายหัวประชากร
6.2 ประเภทและผู้รับบริการ	(36) มีประเภทของการบริการหลากหลาย (37) มีการจัดบริการแก่กลุ่มประชาชนกลุ่มต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง
6.3 การให้บริการ	(38) ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่เข้าถึงบริการต่อจำนวนกลุ่มเป้าหมาย (39) ร้อยละของสมาชิกห้องสมุดที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีต่อ

	จำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย (40) ร้อยละของการมาใช้ห้องสมุดต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย (41) ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่มีการยืมต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย (42) ร้อยละของการยืมต่อจำนวนสมาชิกห้องสมุด (43) ร้อยละของการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย
องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
	(44) ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพค) จากภายนอกต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย (45) ร้อยละของการใช้เว็บไซต์ของห้องสมุดต่อการใช้ห้องสมุดทั้งหมด
6.4 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการให้การศึกษาผู้ใช้	(46) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่หลากหลายเหมาะสมกับประชากรกลุ่มเป้าหมาย (47) มีวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้ที่หลากหลาย
7.1 คุณสมบัติและจำนวนบุคลากรห้องสมุด	(48) วุฒิการศึกษาของหัวหน้าห้องสมุด (49) วุฒิการศึกษาของบรรณารักษ์ (50) สัดส่วนของบุคลากรห้องสมุดต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย
7.2 ระบบการบริหารบุคคลยึดหลักธรรมาภิบาลและผลิตภาพของบุคคล	(51) มีระบบการบริหารบุคคลโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (52) มีระบบการบริหารบุคคลโดยยึดผลิตภาพของบุคคล
7.3 การพัฒนาบุคลากรห้องสมุด	(53) นโยบายและแผนพัฒนาบุคลากร (54) ร้อยละของงบประมาณพัฒนาบุคลากรที่ได้รับการจัดสรรแต่ละปีต่องบประมาณทั้งหมดที่ได้รับ (55) จำนวนครั้งที่บุคลากรห้องสมุดได้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพ

	(56) ร้อยละของบุคลากรวิชาชีพของห้องสมุดเป็นสมาชิกสมาคมวิชาชีพ
8.2 การจัดการอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ห้องสมุด	(57) สภาพแวดล้อมและสถานที่ตั้งของห้องสมุด (58) ลักษณะอาคารสถานที่ห้องสมุด (59) การจัดพื้นที่อาคาร ห้องสมุดเป็นสัดส่วนเหมาะสมและเพียงพอ (60) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ (61) มีระบบแสงสว่าง ระบบรักษาความปลอดภัย ป้องกันสาธารณภัยและระบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้นอย่างเหมาะสม (62) มีครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและเพียงพอ
9.1 ระบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	(63) มีระบบการสื่อสารภายในและภายนอกห้องสมุด (64) มีแผนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด
องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
9.2 สื่อและกิจกรรมที่ใช้ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ห้องสมุด	(65) สื่อที่ใช้ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย (66) ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ต่อจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

องค์ประกอบและตัวชี้วัดในมิติของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการ มี 16 องค์ประกอบและ 49 ตัวชี้วัด ดังนี้

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
1.1 การรับรู้ปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของห้องสมุด	(1) ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้ปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของห้องสมุดต่อจำนวนประชากร กลุ่มเป้าหมาย (2) ร้อยละของความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้กับปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของห้องสมุดต่อจำนวนประชากร

	กลุ่มเป้าหมาย
1.2 ความเชื่อมั่นหรือความตระหนักใน ปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์และ วิสัยทัศน์ของห้องสมุด	(3) ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีความเชื่อมั่น หรือตระหนักในการดำเนินการตามปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของห้องสมุดต่อจำนวน ประชากรกลุ่มเป้าหมาย
2.1 การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและ ดำเนินงานห้องสมุด	(4) ร้อยละของสมาชิกที่มีส่วนร่วมในการบริหารและ ดำเนินงานห้องสมุดต่อจำนวนสมาชิกทั้งหมด (5) ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้ผลงาน หรือความก้าวหน้าของห้องสมุดต่อจำนวนประชากร กลุ่มเป้าหมาย
2.2 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการ หรือดำเนินงานห้องสมุด	(6) ระดับของการรับรู้ผลงานหรือความก้าวหน้าของ ห้องสมุด (7) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริหารจัดการ และดำเนินงานห้องสมุด (8) ระดับความรวดเร็วหรือลดขั้นตอนการรับบริการ
3.1 การเข้าร่วมกิจกรรมความร่วมมือและ เครือข่ายห้องสมุด	(9) ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมความร่วมมือและ เครือข่ายต่อจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย (10) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมความ ร่วมมือและเครือข่ายห้องสมุด
3.2 ลักษณะความร่วมมือและเครือข่าย	(11) ร้อยละของสมาชิกที่เป็นอาสาสมัครหรือช่วยงาน ห้องสมุดต่อจำนวนสมาชิกทั้งหมด
องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
4.1 การระดมทุนหรือหารายได้ให้ ห้องสมุด	(12) ร้อยละของผู้เคยบริจาคทรัพย์สิน หนังสือ หรือสิ่งของ บำรุงห้องสมุด (13) ร้อยละของผู้ใช้ที่มีส่วนร่วมกิจกรรมการระดมทุน หรือหารายได้ให้ห้องสมุดต่อจำนวนประชากร กลุ่มเป้าหมาย
5.1 ความพึงพอใจในทรัพยากร สารสนเทศของห้องสมุด	(14) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อรูปแบบ ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหา

	(15) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความหลากหลายของเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหา
	(16) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อจำนวนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
	(17) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
	(18) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบำรุงรักษา และอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
5.2 ความพึงพอใจในการจัดระบบและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	(19) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ (20) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเครื่องมือช่วยค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (21) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดเก็บ/จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ
6.1 การใช้บริการห้องสมุด	(22) ร้อยละของสมาชิกห้องสมุดต่อจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย (23) ร้อยละของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย
	(24) ร้อยละของผู้เข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่อจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด
	(25) ร้อยละของผู้ใช้รายการทรัพยากรสารสนเทศ(โอแพค)ของห้องสมุดต่อจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด
	(26) ร้อยละของผู้ใช้เว็บไซต์ของห้องสมุดต่อจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด
	(27) ร้อยละของการใช้บริการห้องสมุดแต่ละประเภทต่อจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด

	(28) ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดต่อจำนวนประชากร กลุ่มเป้าหมาย
6.2 ความพึงพอใจในบริการและกิจกรรมของห้องสมุด	(29) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อวัน เวลา และจำนวนชั่วโมงทำการของห้องสมุด
องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
	(30) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดระบบการบริการของห้องสมุด
	(31) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมของห้องสมุด
7.1 ความพึงพอใจในความรู้ความสามารถและการปฏิบัติงานบุคลากร	(32) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ (33) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์
	(34) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรอื่นๆของห้องสมุด
8.1 ความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของห้องสมุด	(35) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานที่ตั้งของห้องสมุด (36) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมของห้องสมุด
8.2 ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ของห้องสมุด	(37) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่ออาคารห้องสมุด (38) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดพื้นที่ห้องสมุด (39) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุและคนพิการ (40) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อแสงสว่างภายในห้องสมุด

	(41) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของห้องสมุด และผู้ให้บริการ
	(42) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบป้องกันสาธารณภัย
	(43) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้นของห้องสมุด
	(44) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อครุภัณฑ์ของห้องสมุด
9.1 การรับรู้ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด	(45) ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้ข่าวสารห้องสมุด
	(46) จำนวนสื่อหรือช่องทางที่ประชากรกลุ่มเป้าหมายได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารห้องสมุด
9.2 ความพึงพอใจในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	(47) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการสื่อสารของห้องสมุด
	(48) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด
	(49) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

ในแต่ละตัวชี้วัด จะมีแบบสำรวจข้อมูลผลการดำเนินงานในลักษณะ ต่างๆ ดังนี้

1) แบบเลือกตอบตามผลการดำเนินงานหรือสภาพที่เป็นจริงซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดคำตอบไว้ในลักษณะคำตอบอิสระต่อกัน ตามผลการดำเนินงาน ดังตัวอย่าง

ลักษณะอาคารสถานที่ห้องสมุด

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| () 1. เป็นห้องหนึ่งห้องในอาคาร | () 2. เป็นห้องหลายห้องในอาคาร |
| () 3. เป็นชั้นหนึ่งชั้นในอาคาร | () 4. เป็นชั้นหลายชั้นในอาคาร |
| () 5. เป็นอาคารเอกเทศ | |

การให้คะแนนกำหนดค่าคะแนนคำตอบเท่ากับหมายเลขประจำข้อ

2) ลักษณะคำตอบที่แสดงการปฏิบัติที่มีรายละเอียดการปฏิบัติเป็นลำดับ ตัวอย่าง
สื่อที่ใช้ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

- | | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| () 1. สื่อบุคคล | () 2. มี 1 และข่าวสารหรือแผ่นพับ |
| () 3. มี 2 และรายงานประจำปี | () 4. มี 3 และสื่อมวลชน |
| () 5. มี 4 และเว็บไซต์ | |

ถ้าไม่มีการปฏิบัติหรือไม่มีการดำเนินงาน ให้ 0 คะแนน

ถ้าตอบข้อ 1 อย่างเดียว ให้ 1 คะแนน

ถ้าตอบข้อ 1 + 2 ให้ 2 คะแนน

ถ้าตอบข้อ 1 + 2 + 3 ให้ 3 คะแนน

ถ้าตอบข้อ 1 + 2 + 3 + 4 ให้ 4 คะแนน

ถ้าตอบข้อ 1 + 2 + 3 + 4 + 5 ให้ 5 คะแนน

3) ลักษณะคำตอบที่แสดงปริมาณการปฏิบัติ มีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ ตั้งแต่
ระดับน้อยที่สุดจนถึงมากที่สุด

ไม่ได้ปฏิบัติงาน ให้ 0 คะแนน

การปฏิบัติงานระดับน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

การปฏิบัติงานระดับน้อย ให้ 2 คะแนน

การปฏิบัติงานระดับปานกลาง ให้ 3 คะแนน

การปฏิบัติงานระดับมาก ให้ 4 คะแนน

การปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

เกณฑ์การประเมิน กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0.00 – 0.99 หมายถึง ไม่ได้ปฏิบัติ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด

4) ลักษณะคำตอบที่แสดงระดับความพึงพอใจ การรับรู้ การมีส่วนร่วม การใช้ ของประชาชน
ผู้ให้บริการ/กลุ่มเป้าหมาย นำเสนอแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

มีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ ตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดจนถึงมากที่สุด

ระดับน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน
ระดับน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับมากที่สุด	ให้	5	คะแนน

เกณฑ์การประเมิน กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง	ระดับมากที่สุด

5) ลักษณะคำถามที่แสดงร้อยละ/จำนวน/สัดส่วน เช่น

ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้ปรัชญา พันทกิจ วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์
ของห้องสมุด

- | | |
|----------------------|-------------------|
| 1. น้อยกว่าร้อยละ 20 | 2. ร้อยละ 20- 40 |
| 3. ร้อยละ 41 -60 | 4. ร้อยละ 61 – 80 |
| 5. ร้อยละ 81 ขึ้นไป | |

ถ้าจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมน้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ให้ 1 คะแนน

ถ้าจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 20 - 39 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

ให้ 2 คะแนน

ถ้าจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 40-59 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

ให้ 3 คะแนน

ถ้าจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 60- 79 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

ให้ 4 คะแนน

ถ้าจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 80 ขึ้นไป ของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

ให้ 5 คะแนน

4. จุดเด่นของตัวชี้วัด

จุดเด่นของตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นมีดังนี้

4.1 การพัฒนาโดยมีปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการและการพัฒนาห้องสมุดประชาชนในทุกบริบท ทั้งในบริบทของสังคมโลก สังคมไทย วิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการไทยภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลง และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในมิติการประเมินผล 4 ด้าน คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติที่ 2 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 3 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และมิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย 2548) รวมถึงผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์โดยเฉพาะบทบาทของห้องสมุดและบริบทของการปรับเปลี่ยนในวิชาชีพและองค์กร ทำให้แนวคิด ทฤษฎีและหลักการบริหารจัดการและดำเนินงานห้องสมุดทุกประเภทเปลี่ยนแปลงไป เช่น การบริการห้องสมุดจะไม่ถูกจำกัดด้วยมิติด้านสถานที่และเวลาแนวคิดของห้องสมุดที่เป็นสถานที่เปลี่ยนแปลงไปสู่แนวคิดการเป็นห้องสมุดไร้กำแพง (Libraries without wall) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (electronic libraries) หรือ

ห้องสมุดดิจิทัล (digital libraries) เป็นการบริการเชิงรุก บริการถึงชุมชน และถึงตัวผู้ใช้ทุกกลุ่ม แม้กลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มผู้ถูกจำกัดสถานที่ เช่น ผู้ด้อยวัย ผู้ป่วยในโรงพยาบาล การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายทำให้มีการประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สะท้อนแนวคิดปัจจุบันที่เน้นความสำคัญในประเด็น คุณค่า และคุณภาพการบริการ

4.2 การสะท้อนหลักการที่มุ่งเน้นประชาชนให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2548: 5-6) และเป็นเกณฑ์เชิงรุกหรือเกณฑ์ท้าทาย เมื่อพิจารณาตามสภาพการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนในประเทศไทย โดยมีแนวคิดสู่การพัฒนาห้องสมุดประชาชนสู่มาตรฐานที่พึงประสงค์สอดคล้องกับการที่รัฐได้ให้ความสำคัญกับห้องสมุดประชาชนโดยได้บรรจุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาของชาติ

4.3 การพัฒนาสู่ความเป็นสากล โดยเฉพาะในการกำหนดมาตรฐานเชิงปริมาณ ได้อิงแนวทางขององค์กรระดับนานาชาติของสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมห้องสมุดและสถาบัน “The Public

Library Service IFLA/ UNESCO Guidelines for Development “ (2001) ซึ่งกำหนดเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดประชาชนทุกระดับการพัฒนา องค์การทางวิชาชีพระดับชาติที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนทุกขนาดและไม่ได้จำแนกเกณฑ์ตามขนาดห้องสมุด เพราะตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่กำหนดโดยภาพรวม อิงการคำนวณตามรายหัวประชากร/กลุ่มเป้าหมายอยู่แล้ว

4.4 การแสดงผลการดำเนินงานตามระดับการพัฒนา โดยไม่ได้กำหนดเกณฑ์เพียงแต่ว่า มี หรือ ไม่มี และมุ่งการประเมินภาพรวม ไม่ได้เจาะลึกในแต่ละองค์ประกอบ/กิจกรรม/งาน ซึ่งห้องสมุดประชาชนที่นำไปใช้ประเมินสามารถทราบระดับผลการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือระดับการพัฒนาของหน่วยงาน

4.5 ความสามารถนำไปใช้ควบคู่กับตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเรื่องการบริหารจัดการ เช่น ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล ซึ่ง บุญบงชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี (2544) ได้พัฒนาใน 5 ประเด็นหลัก คือ ความชอบธรรม ความโปร่งใส การตรวจสอบได้ ความมีส่วนร่วม และพบว่ามีตัวชี้วัดเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชนโดยตรงในประเด็นความชอบธรรม ในด้านด้านสังคมเกี่ยวกับโอกาสและสิทธิทางการศึกษา มีตัวชี้วัด

เกี่ยวกับจำนวนห้องสมุดประชาชนและอัตราความรู้หนังสือของประชาชนรวมอยู่ด้วย และผลการวิจัยระบบการบริหารจัดการท้องถิ่นของ ดำรง วัฒนา และคณะ (2544) แสดงถึงความสำคัญกับการกระจายอำนาจท้องถิ่นและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนและมีข้อเสนอแนะการจัดระบบบริหารจัดการตามหลักการบริหารจัดการที่ดี หรือ หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า เพื่อเป็นกฎเกณฑ์และกลไกที่ดีในการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน การสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายต่าง ๆ ในท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ การกำหนดนโยบายเร่งด่วน ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรท้องถิ่น การพัฒนาระบบการบริหารจัดการท้องถิ่นและเกิดความเชื่อมโยงของเครือข่ายของกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างท้องถิ่น สถาบันการศึกษาและสังคม เอกชนและประชาคม

อย่างไรก็ตาม ตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นนี้ ยังไม่มีตัวชี้วัดซึ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ต้นทุนค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายต่อหัวของผู้ใช้ ค่าใช้จ่ายต่อการมาใช้ห้องสมุด ค่าใช้จ่ายต่อช่วงเวลาการใช้อาคารข้อมูล ค่าใช้จ่ายต่อรายการดาวโหลดเอกสาร เวลา

เฉลี่ยที่ใช้ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากชั้นปิด เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากพื้นที่เปิด อัตราความสำเร็จในการค้นหาสารสนเทศจากรายการซื้อเรื่อง อัตราความสำเร็จในการค้นหาสารสนเทศจากรายการหัวเรื่อง ต้นทุนเวลา และอื่นๆ ไม่ได้กำหนดไว้ในการประเมินครั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดประเภทอื่นๆ ในประเทศไทยยังมิได้มีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะนี้ อย่างจริงจัง ซึ่งแตกต่างจากประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ พบว่าได้ให้ความสำคัญในเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดในลักษณะดังกล่าวอย่างละเอียด

เนื่องจากความสำคัญของการกำหนดตัวชี้วัดในเชิงเศรษฐศาสตร์ โดยเฉพาะด้านค่าใช้จ่าย ต้นทุน ได้ถูกกำหนดไว้ในมาตรฐานด้านสารสนเทศและการเอกสาร และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานห้องสมุด ขององค์กรมาตรฐานสากล และองค์กรทางวิชาชีพอื่นๆ เช่น มาตรฐานห้องสมุดประชาชนนิวซีแลนด์ ของสมาคมห้องสมุดและสารสนเทศของนิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย ทั้งนี้ เป็นเพราะภาวะเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กรและปัจจุบันทุกองค์กรต่างให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นประสิทธิภาพการบริหารจัดการ รวมถึงการบริหารจัดการ

ภาครัฐยุคใหม่ บรรณารักษ์จึงควรตระหนักและเตรียมข้อมูลและความพร้อมสำหรับการประเมินในอนาคต โดยเน้นประสิทธิภาพ ซึ่งวัดในรูปตัวเงิน ที่สำคัญ ได้แก่ ต้นทุนต่อหน่วย (unit cost) เรื่องเวลา ค่าใช้จ่ายและเวลาน้อยที่สุด และประสิทธิผล คือ การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

บทสรุป

การบริหารจัดการและการบริการห้องสมุดประชาชนในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตามบริบทของสังคม โดยเฉพาะบริบทของการศึกษา สอดคล้องกับการปรับกระบวนการทัศน์ใหม่ในวิชาชีพ ซึ่งให้ความสำคัญกับงานบริการที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นสำคัญ และมีเป้าหมายปลายทาง คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งรวมทั้งผู้ใช้ หรือผู้อาจจะใช้ และผู้ยังไม่มาใช้ ตัวชี้วัดจึงเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งของการบริหารจัดการห้องสมุดเชิงรุก โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและกลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ อันจะทำให้ห้องสมุดประชาชนสามารถดำเนินพันธกิจและวัตถุประสงค์ได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้จำเป็นต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพประสิทธิผล ความคุ้มค่า โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดในเชิงเศรษฐศาสตร์ด้วย

บรรณานุกรม

- หุติมา สัจจนันท์ รายงานการวิจัยการพัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับ
ประเทศไทย “สิ่งพิมพ์ สกศ อันดับที่ 9/2549” กรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการสภา
การศึกษา 2548
- _____ บุญศรี พรหมมาพันธุ์ และศิริพร สัจจนันท์ การประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุด
ประชาชนในประเทศไทย กรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 2549
- _____ _____ การพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชน
ในประเทศไทย กรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 2549
- ดำรง วัฒนา และคณะ วิจัยระบบการบริหารจัดการท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร 2544
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ "KPI& Balance Scorecard กับการบริหารงานภาครัฐ" วารสารการ จัดการ
สมัยใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2548) หน้า 1-14
- บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล กรุงเทพมหานคร
สถาบันพระปกเกล้า 2544
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่เก้า พ.ศ.2545-2549 กรุงเทพมหานคร
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2544
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2545
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย (ก.พ.ร.) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2548 กรุงเทพมหานคร
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย (ก.พ.ร.) 2548
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย (ก.พ.ร.) ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
2548 http://www.opdc.go.th/Opdc/webopdc7_page.php เข้าถึง 21 พฤศจิกายน 2548
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย (ก.พ.ร.). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราช
การไทยพ.ศ. 2546-2550 กรุงเทพมหานคร 2546
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ เครื่องชี้วัดการพัฒนาประเทศไทย เครื่องชี้วัดทางเศรษฐกิจ เครื่องชี้วัด
ทางสังคม และตัวชี้วัด ICT กรุงเทพมหานคร สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2548
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี คู่มือการกำหนดตัวชี้วัดตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐของ
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย กรุงเทพมหานคร สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี 2542