

ISO 11620 : 2008 มาตรฐานตัวชี้วัด : คุณค่าแห่งความสำเร็จ ของงานห้องสมุด

สุวรรณา ธนพัฒน์ *

บทคัดย่อ

มาตรฐาน ISO 11620 : 2008 เป็นมาตรฐานตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานห้องสมุด ประกอบด้วย 45 ตัวชี้วัด เป็นตัวชี้วัดที่ออกแบบสำหรับห้องสมุดทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดในประเทศที่กำลังพัฒนาหรือห้องสมุดในประเทศที่พัฒนาแล้ว เป็นชุดของตัวชี้วัดที่ผ่านการทดสอบการใช้งานโดยนักวิจัยและได้รับการยอมรับโดยทั่วไป ทั้งนี้ห้องสมุดแต่ละแห่งอาจเพิ่มเติมตัวชี้วัดได้

คำสำคัญ : มาตรฐานห้องสมุด, ตัวชี้วัด, ไอเอสโอ

ISO/TC 46/SC 8/WG 4 : Performance indicators for library เป็นคณะทำงานภายใต้ ISOTC 46 SC 8 : Quality - Statistics and performance evaluation ซึ่งเป็นคณะอนุกรรมการคณะหนึ่ง ภายใต้คณะกรรมการวิชาการด้านการเอกสารและสารสนเทศขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization-ISO) กำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพห้องสมุดและแหล่งให้บริการสารสนเทศ การจัดทำสถิติและการประเมินผลรวมถึงตัวชี้วัดโดยได้กำหนดมาตรฐานตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุด ที่มีรูปแบบการให้บริการแบบดั้งเดิม (Traditional library services) คือ

- ISO 11620: 1998 Information and documentation--Library performance indicators

- ISO 11620: 1998/Amd.1: 2003 Additional performance indicators for libraries และมาตรฐานตัวชี้วัดการประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุดที่มีรูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (electronic library services) คือ

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

ต่อมา ISO/TC 46/SC 8 /WG 4 ได้มีการพิจารณาทบทวนมาตรฐานตัวชี้วัดดังกล่าวให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและกิจกรรมของห้องสมุด รวมถึงงานบริการของห้องสมุดที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อกำหนดให้ใช้แทนมาตรฐาน ISO 11620: 1998 และ ISO/TR 20983: 2003 โดยประกาศเป็นมาตรฐาน ISO 11620: 2008

Information and documentation--Library performance indicators ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2008 ซึ่งเป็นการปรับปรุงเนื้อหาสาระทางวิชาการ โดยใช้แนวความคิดของ Balanced Scorecard เป็นกรอบในการสร้างชุดของตัวชี้วัด เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุดทั้ง 4 ด้านดังนี้

1. ด้านทรัพยากร การเข้าถึง และ ปัจจัยพื้นฐาน เพื่อประเมินความเพียงพอ ความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด

2. ด้านการใช้งาน เพื่อประเมินการใช้งานเกี่ยวกับทรัพยากรและบริการของห้องสมุด

3. ด้านประสิทธิภาพ เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด

4. ด้านศักยภาพ & การพัฒนา เพื่อประเมินปัจจัยนำเข้าด้านทรัพยากร และบริการของห้องสมุด และความสามารถในการหารายได้ที่เพียงพอต่อการพัฒนาห้องสมุด

ทั้ง ISO กำหนดมาตรฐานตัวชี้วัดสำหรับการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานห้องสมุดรวมทั้งสิ้น 45 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. จำนวนชื่อเรื่องที่ผู้ใช้บริการต้องการและห้องสมุดมีพร้อมให้บริการ เพื่อประเมินว่าเอกสารที่ห้องสมุดมี หรือได้รับสิทธิ์ เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ และห้องสมุดมีพร้อมให้บริการเมื่อผู้ใช้บริการร้องขอ

วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และถามผู้ใช้บริการว่าชื่อเรื่องที่ต้องการไม่ว่าจะอยู่ในรูปของสิ่งตีพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายการชื่อเรื่องที่ห้องสมุดมีหรือได้รับสิทธิ์ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ?

2) สุ่มตัวอย่างจากการขอยืม / การค้นหา หรือการใช้เอกสารในห้องสมุด

2. ร้อยละของชื่อเรื่องที่มีในห้องสมุดเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อประเมินจำนวนชื่อเรื่องที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการที่มีในห้องสมุด

วิธีการ : สุ่มตัวอย่างชื่อเรื่องที่ใช้บริการต้องการ โดยสอบถามผู้ใช้บริการในกลุ่มตัวอย่างว่า ต้องการเอกสารชื่อเรื่องใด

*กรณีที่ชื่อเรื่องนั้นจัดพิมพ์หรือสั่งซื้อก่อนการประเมินผลและยังไม่ได้รับตัวเล่ม ให้นับชื่อเรื่องนั้นด้วย

3. ระดับความสำเร็จในการสืบค้นและพบเรื่องที่ต้องการเพื่อวัดความสำเร็จของห้องสมุด ในกรณีที่ผู้ใช้บริการค้นหาเรื่องที่ต้องการพบ และบอกได้ว่าหาเรื่องที่ต้องการได้จากที่ไหน และหาตัวเล่มได้อย่างไร

วิธีการ : ให้ผู้ใช้บริการค้นหาเรื่องที่ต้องการแล้วสัมภาษณ์และให้กรอกข้อมูลเกี่ยวกับคำค้น หัวเรื่อง เลขหมู่ ของเรื่องที่เกี่ยวข้อง

*ค่าแห่งความสำเร็จขึ้นอยู่กับระดับความรู้ความสามารถในการสืบค้นของผู้ใช้บริการด้วย

4. ร้อยละของการเข้าใช้งานในระบบที่ถูกปฏิเสธ เพื่อประเมินว่าการเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Database) มีเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วิธีการ : นับจำนวนครั้งของความพยายามที่จะเข้าใช้งานในฐานข้อมูล (Database) ไม่สามารถทำได้ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแยกวัดผลแต่ละฐานข้อมูล

5. การจัดเก็บเอกสารขึ้นชั้นอย่างถูกต้อง เพื่อประเมินว่าเอกสารที่มีอยู่ในห้องสมุดมีการจัดเก็บบนชั้นถูกต้อง

วิธีการ : 1) ตรวจสอบเอกสารในกลุ่มตัวอย่างที่อยู่บนชั้น โดยใช้บัตร Shelf list ตรวจสอบความถูกต้องในการจัดเรียงถูกต้อง และการบันทึกรายการที่ไม่พบ

2) ตรวจสอบเอกสารที่ยูบบนชั้น ในกลุ่มตัวอย่าง โดยให้นับเอกสารที่เก็บผิดที่และจัดบันทึกรายการที่เก็บผิด

6. เวลาเฉลี่ยในการค้นพบเอกสารจากชั้นปิด เพื่อประเมินว่าระบบการค้นคืนเอกสารมีประสิทธิภาพหรือไม่

วิธีการ : สุ่มตัวอย่างเอกสารที่เก็บบนชั้นปิด และให้หาเอกสารที่ใช้บริการต้องการ นับเวลาเป็นนาที/ชั่วโมง การหาเวลาเฉลี่ยให้ใช้เวลาตั้งแต่ได้รับคำขอจนหาตัวเล่มเอกสารมาให้ผู้ใช้บริการได้

7. ความเร็วในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อประเมินระยะเวลาในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด รวมถึงบริการจัดส่งเอกสาร นับตั้งแต่การรับคำขอจนได้เอกสารตามความต้องการ

วิธีการ : สุ่มตัวอย่างนับเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด รวมบริการจัดส่งเอกสาร จนได้รับเอกสารตามคำขอ

*ความสำเร็จวัดที่ห้องสมุดที่ให้ยืมส่งเอกสารตามรายการคำขอมายังห้องสมุดที่ยืม

8. ร้อยละของความสำเร็จในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

เพื่อประเมินว่ารายการเอกสารที่ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการจัดส่งเอกสารตามที่ได้รับคำขอ สามารถดำเนินการได้สำเร็จ

วิธีการ : นับจำนวนครั้งที่ดำเนินการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดและบริการจัดส่งเอกสารได้สำเร็จ

*ความสำเร็จวัดที่การดำเนินการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการจัดส่งเอกสารเมื่อเอกสารตามรายการคำขอได้จัดส่งมายังห้องสมุดที่ยืม

9. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการต่อรายหัวประชากร เพื่อประเมินความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่ห้องสมุดจัดให้บริการ ต่อประชากรที่รับบริการ
1,000 คน

วิธีการ : คัดสรรส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัด
ให้บริการต่อสมาชิก 1,000 คน

10. จำนวนชั่วโมงในการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่อรายหัวประชากร

เพื่อประเมินระยะเวลาที่เปิดให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยในช่วงเวลา 1 ปี

วิธีการ : สุ่มตัวอย่างหาจำนวนชั่วโมงที่ให้บริการใน
ส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ในช่วงที่
ห้องสมุดเปิดทำการ

*กรณีที่สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด
มีชั่วโมงการเปิดให้บริการในแต่ละพื้นที่
แตกต่างกัน ให้คำนวณแยกพื้นที่ให้บริการ

11. พื้นที่ที่จัดให้บริการต่อรายหัวประชากร

เพื่อประเมินว่า ห้องสมุดให้ความสำคัญในการ
จัดสถานที่เพื่อผู้ใช้บริการ

วิธีการ : คัดคำนวณพื้นที่ในการบริการเป็นตารางเมตร
ต่อจำนวนประชากรที่ให้บริการ

*มีผลต่อการประเมินค่าของหน่วยงานใน
การขยายพื้นที่ให้บริการเพิ่ม

12. จำนวนที่นั่งต่อรายหัวประชากร

เพื่อประเมินว่าจำนวนที่นั่งที่ห้องสมุดจัดให้บริการ
สำหรับนั่งอ่าน/ค้นคว้าในห้องสมุดต่อประชากร
1,000 คน

วิธีการ : คัดคำนวณที่นั่งที่ให้บริการในการอ่าน/ค้นคว้า
ในห้องสมุด ต่อจำนวนประชากร 1,000 คน

13. เวลาเปิดให้บริการเปรียบเทียบกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

เพื่อประเมินว่าช่วงเวลาเปิดให้บริการของ
ห้องสมุดตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้
บริการ

วิธีการ : ทำแบบสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ
โดยระบุเวลาที่เปิดบริการ สถานะของผู้ใช้
บริการเพื่อระบุความต้องการเฉพาะราย

14. จำนวนบุคลากรต่อรายหัวประชากร

เพื่อประเมินจำนวนบุคลากรของห้องสมุดต่อ
จำนวนประชากรที่ให้บริการ 1,000 คน

วิธีการ : คัดคำนวณจำนวนบุคลากร ห้องสมุดที่
ทำงานเต็มเวลาต่อจำนวนประชากรที่
ให้บริการ 1,000 คน

15. จำนวนเอกสารที่ให้บริการยืม

เพื่อประเมินอัตราการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

วิธีการ : นับจำนวนเอกสารที่ให้ยืมในทรัพยากร
สารสนเทศ ที่ระบุในช่วงเวลาที่กำหนด
จากจำนวนเอกสารที่มีให้บริการทั้งหมด
(รอบ 1 ปี)

16. จำนวนเอกสารที่มีการยืมต่อรายหัวประชากร

เพื่อประเมินการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของ
ห้องสมุด โดยประชากรที่ให้บริการ เพื่อดูถึง
สารสนเทศที่ต้องมีการส่งเสริมการใช้

วิธีการ : นับจำนวนเอกสารที่มีการยืมใช้ในรอบ 1 ปี
: จำนวนประชากรที่ให้บริการทั้งหมด

* สัมพันธ์กับความสามารถของบรรณารักษ์
ในการประชาสัมพันธ์การใช้ทรัพยากร
สารสนเทศของห้องสมุด

17. ร้อยละของเอกสารที่ไม่มีการใช้

เพื่อประเมินเอกสารที่ไม่มีการใช้ ในช่วงเวลา
ที่กำหนด

วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างเอกสารที่มีในห้องสมุด
เพื่อดูว่ามีการยืม หรือมีการใช้ในช่วงเวลา
ที่กำหนด

วิธีการ : จำนวนคำถามที่ได้รับทางอิเล็กทรอนิกส์
ในช่วงเวลาที่กำหนด คิดเป็นอัตราร้อยละ
ของจำนวนคำถามที่ได้รับทั้งหมด

2) ใช้ข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์นับจำนวน
เอกสารที่มีการยืมในระหว่างช่วงเวลาที่กำหนด

18. จำนวนข้อมูลที่มีการดาวน์โหลดต่อรายหัวประชากร

เพื่อประเมินว่าผู้ใช้บริการพบข้อมูลที่นำเสนอใน
สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลห้องสมุด

วิธีการ : นับจำนวนข้อมูลที่ดาวน์โหลดจากสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเวลาที่กำหนด/จำนวนประชากรที่ให้บริการ

*มีผลจากปัจจัยภายนอกเช่น ความสามารถ และทักษะในการสืบค้นของผู้ใช้บริการในระบบเครือข่ายค่าธรรมเนียมในการเข้าถึงสารสนเทศที่ให้บริการ

19. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้ใน ห้องสมุดต่อรายหัวประชากร
เพื่อประเมินการใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายใน ห้องสมุด

วิธีการ : นับจำนวนเอกสารก่อนเก็บขึ้นชั้น ระบุช่วง เวลาที่กำหนด

20. จำนวนผู้ใช้บริการที่เข้าห้องสมุดต่อรายหัว ประชากร
เพื่อประเมินความสำเร็จในการดึงดูดผู้ใช้บริการ ให้มาใช้บริการห้องสมุด

วิธีการ : 1) ใช้เครื่องนับคนเข้า-ออกห้องสมุด นับ จำนวนผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการห้องสมุด รวมกับจำนวนผู้เยี่ยมชมทางเว็บไซต์ ห้องสมุดในเวลาเดียวกัน

2) นับจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดในช่วง เวลาที่สุ่ม โดยคิดรวมกับจำนวนผู้เยี่ยมชม ทางเว็บไซต์ห้องสมุดในเวลาเดียวกัน

21. ร้อยละของคำถามที่ได้รับผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์

เพื่อประเมินช่องทางที่ใช้เป็นสื่อในการติดต่อ สื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งคำถามมายัง ห้องสมุด

วิธีการ : จำนวนคำถามที่ได้รับทางอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเวลาที่กำหนด คิดเป็นอัตราร้อยละ ของจำนวนคำถามที่ได้รับทั้งหมด

22. ร้อยละของผู้ใช้ภายนอกที่ใช้บริการห้องสมุด
เพื่อประเมินจำนวนผู้ใช้บริการภายนอกที่มาใช้ บริการห้องสมุด

วิธีการ : นับจำนวนผู้ใช้ภายนอก ที่ขอยืมจากจำนวน รวมของผู้ขอยืมทั้งหมด ในช่วงเวลาที่กำหนด

23. ร้อยละของเอกสารที่ยืมโดยผู้ใช้ภายนอก

เพื่อประเมินว่ามีการจัดบริการให้ยืมไปยังผู้ใช้ ภายนอก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเอกสารในหมวดสาขา วิชาใดของห้องสมุดที่ดึงดูดผู้ใช้บริการภายนอก ให้มาใช้บริการ

วิธีการ : คิดอัตราส่วนร้อยละของการยืมในส่วน ของ ผู้ใช้ภายนอกจากประชากรที่ให้บริการทั้งหมด โดยนับแยกจำนวนเอกสารที่ยืมโดยผู้ใช้ ภายนอก และผู้ใช้บริการในกลุ่มประชากร ที่ให้บริการ

24. จำนวนผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมห้องสมุด ต่อรายหัวประชากร

เพื่อประเมินว่ากิจกรรมห้องสมุดดึงดูดผู้ใช้ให้ เข้าร่วมกิจกรรม

วิธีการ : นับจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในช่วงระยะ เวลา 1 ปี

*กรณีที่ เป็นผู้เข้าร่วมกิจกรรมรายเดิม เข้าร่วมมากกว่า 1 กิจกรรม ให้นับทุกครั้ง

25. จำนวนผู้ใช้บริการที่เข้ารับการอบรมต่อ รายหัวประชากร

เพื่อประเมินความสำเร็จของห้องสมุดในการ เข้าถึงผู้ใช้บริการโดยการฝึกอบรมให้แก่ผู้ใช้บริการ

วิธีการ : นับจำนวนผู้เข้ารับการอบรมในช่วงเวลาที่ กำหนด และนับจำนวนครั้งที่จัดหลักสูตร การอบรมออนไลน์ในช่วงเวลาเดียวกัน

26. ความถี่ของที่นั่งที่มีการใช้บริการ

เพื่อประเมินจำนวนที่นั่งที่จัดให้สำหรับอ่าน หนังสือ/ทำงานในห้องสมุด และคิดคำนวณเป็น สัดส่วนของการใช้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด

วิธีการ : ทำแบบสำรวจที่นั่งที่จัดให้สำหรับอ่าน/ทำงาน ในห้องสมุดคิดเป็นอัตราร้อยละของที่นั่ง ที่มีการใช้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด

*ไม่รวมส่วนที่สำรองไว้สำหรับการทำงาน ขอบุคลากรห้องสมุด

27. ความถี่ของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการให้บริการ

เพื่อประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดให้ และมีการให้บริการ โดยคิดเป็นสัดส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการให้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด

วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการให้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด แล้วหาค่าเฉลี่ย

2) สำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการ แล้วนับจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการให้บริการ

28. ร้อยละของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ

เพื่อวัดความสำเร็จของห้องสมุด โดยประเมินจากกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมายที่มาใช้บริการ

วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแล้วสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลว่ามาห้องสมุดหรือใช้บริการช่องทางใด

2) ใช้ข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์นับจำนวนผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายที่ขอยืมเอกสารในช่วงที่ผ่านมา

29. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการในภาพรวมหรือบริการเฉพาะด้าน

30. ต้นทุนต่อเอกสารที่ใหยืม

เพื่อประเมินราคาของต้นทุนต่อหน่วยในการให้บริการยืม

วิธีการ : คำนวณค่าใช้จ่ายของห้องสมุดในรอบปีงบประมาณต่อจำนวนเอกสารที่ยืม และคิดต้นทุนต่อหน่วยของเอกสารที่ใหยืม

31. ต้นทุนต่อการใช้งานในระบบฐานข้อมูล

เพื่อประเมินหาราคาต้นทุนของฐานข้อมูลที่ผูกพันไว้ซึ่งมีความสัมพันธ์กับจำนวนการใช้งานในระบบฐานข้อมูล

วิธีการ : คิดราคาต้นทุนของการใช้งานในฐานข้อมูลเฉพาะในส่วนการใช้งานของห้องสมุด

32. ต้นทุนต่อเอกสารที่ดาวน์โหลด

เพื่อประเมินราคาต้นทุนของสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ต่อจำนวนเอกสารที่ดาวน์โหลดได้

วิธีการ : คิดราคาของสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์/จำนวนเอกสารที่ดาวน์โหลด ในช่วงเวลาที่กำหนด

* ไม่รวมสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ซื้อ/บอกรับ/ได้รับสิทธิ์ในส่วนที่ห้องสมุดจ่ายเพื่อดาวน์โหลด

33. ต้นทุนผู้ใช้บริการที่เข้าห้องสมุด

เพื่อประเมินราคาต้นทุนของบริการห้องสมุดซึ่งมีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด

วิธีการ : 1) ใช้เครื่องนับคนเข้า-ออก รวมกับจำนวนผู้เยี่ยมชมห้องสมุดทางเว็บไซต์ห้องสมุดในช่วงเวลาเดียวกัน

2) นับจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด โดยการสุ่มตัวอย่างระหว่างช่วงเวลาที่กำหนด ในรอบ 1 ปี

34. เวลาเฉลี่ยในการสั่งซื้อเอกสาร

เพื่อประเมินระดับความเร็วของร้านค้า / ตัวแทนจำหน่าย ที่มีประสิทธิภาพ

วิธีการ : 1) กรณีการสั่งซื้อผ่านระบบอัตโนมัติ ให้นับระยะเวลาดังแต่ขั้นตอนการสั่งซื้อแต่ละชื่อเรื่องจนได้รับตัวเล่มคิดเวลาแยกแต่ละชื่อเรื่องหาค่าเฉลี่ย แล้วจัดลำดับตามเวลาที่ใช้

2) กรณีที่ไม่ได้สั่งซื้อผ่านระบบอัตโนมัติ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างเอกสารตามสาขาวิชา

35. เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่ได้รับเอกสารจนนำออกให้บริการ

เพื่อประเมินระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการจัดการเอกสารว่ามีความเร็วเพียงใด

วิธีการ : 1) เก็บข้อมูลตั้งแต่ได้รับเอกสาร จนนำออกให้บริการและหาค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ในการดำเนินการโดยการจดบันทึกวันที่ / ขั้นตอนการดำเนินการ เช่น วันที่ได้รับรวม กระบวนการรับ-ส่ง / กระบวนการในขั้นตอนต่างๆ จนกระทั่งนำเอกสารออกให้บริการ

2) รวบรวมเอกสารแต่ละชื่อเรื่องที่เสร็จกระบวนการในช่วงเวลาที่กำหนด โดยตรวจสอบเอกสารในระบบคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับวันที่ได้รับ และกระบวนการต่างๆ และหาค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้

36. ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด

เพื่อประเมินว่าห้องสมุดให้ความสำคัญงานด้านบริการ

วิธีการ : จำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการคิดเป็นสัดส่วนของบุคลากรทั้งหมดในช่วงปีงบประมาณที่วัดผล

37. จำนวนคำถามที่ตอบถูกต้อง

เพื่อประเมินว่าบุคลากรที่ทำหน้าที่บริการตอบคำถามทำหน้าที่ดีเพียงใด

วิธีการ : นับจำนวนคำถามที่ตอบถูก / จำนวนคำถามที่ได้รับทั้งหมด

*เป็นการวัดผลด้านประสิทธิภาพในงานบริการตอบคำถามเท่านั้น

38. สัดส่วนของงบประมาณที่ได้รับจัดสรรด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของบุคลากร

เพื่อประเมินว่าห้องสมุดมีการลงทุนด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น โดยดูความสัมพันธ์ของค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศกับค่าตอบแทนของบุคลากร

วิธีการ : คิดค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ / ค่าตอบแทนด้านบุคลากร

39. ผลผลิตภาพของบุคลากรในการดำเนินการด้านสื่อทรัพยากรสารสนเทศ

เพื่อประเมินจำนวนสื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้มาโดยบุคลากรห้องสมุดเป็นผู้ดำเนินการ

วิธีการ : จำนวนสื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับ / จำนวนบุคลากรเต็มเวลาที่ทำงานด้านผลิตสื่อทรัพยากรสารสนเทศ

*ไม่รวมกรณีของการจ้างดำเนินการ (Outsourced)

40. ต้นทุนต่อผู้ใช้บริการห้องสมุด

เพื่อประเมินราคาต้นทุนของบริการห้องสมุดต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการห้องสมุด

วิธีการ : 1) สุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ สัมภาษณ์รายบุคคลว่ามาใช้ห้องสมุด ช่องทางใดและใช้บริการอะไร ในช่วงปีที่ผ่านมาคำนวณค่าใช้จ่ายในปีงบประมาณที่ได้รับทั้งหมด

2) ใช้ข้อมูลการยืมจากระบบคอมพิวเตอร์ ในช่วงปีที่ผ่านมา

41. ร้อยละของค่าใช้จ่ายด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อประเมินว่าห้องสมุดมีการจัดหาด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น

วิธีการ : คิดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดซื้อ การบอกรับเป็นสมาชิก หรือการได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล

42. ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อประเมินว่าห้องสมุดมีการลงทุนทรัพยากรบุคคลด้านงานเทคนิคในการสนับสนุนงานบริการอิเล็กทรอนิกส์

วิธีการ : คิดสัดส่วนของจำนวนบุคลากรด้านเทคนิคงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ / จำนวนบุคลากรทั้งหมด

*รวมส่วนที่จ้างดำเนินการ (outsourced) ด้วย

43. จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรห้องสมุดเข้ารับการอบรม (อย่างเป็นทางการ)

เพื่อประเมินว่ามีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรห้องสมุดโดยการเข้ารับการอบรม

วิธีการ : คิดจำนวนชั่วโมงของหลักสูตรการอบรม อย่างเป็นทางการที่บุคลากรเข้ารับการอบรม / จำนวนบุคลากรทั้งหมด

44. ร้อยละของรายได้ของห้องสมุดที่ได้รับจากเงินอุดหนุนพิเศษหรือรายได้อื่น

เพื่อประเมินความสำเร็จของห้องสมุดในการได้รับรายได้เพิ่มขึ้นจากแหล่งทุนอื่น

วิธีการ : ร้อยละของรายได้ที่ห้องสมุดได้รับจากเงินอุดหนุนพิเศษหรือรายได้อื่น / งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับทั้งหมด

45. ร้อยละของงบประมาณที่หน่วยงานเจ้าสังกัดจัดสรรให้แก่ห้องสมุด

เพื่อประเมินหาความสำคัญของห้องสมุดในการได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัด

วิธีการ : งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับจัดสรร / งบประมาณที่หน่วยงานต้นสังกัดได้รับทั้งหมด

จากชุดของตัวชี้วัดทั้ง 45 ตัวชี้วัดที่ปรากฏใน ISO 11620 : 2008 เป็นการบูรณาการของมาตรฐานตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุด ทั้งในส่วนที่มีรูปแบบการให้บริการแบบดั้งเดิมและรูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ออกแบบสำหรับห้องสมุดทุกประเภทสามารถนำไปใช้เปรียบเทียบกับห้องสมุดที่มีภารกิจกรรมการบริการ กลุ่มผู้รับบริการ วัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือสิ่งแวดล้อมเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประเทศที่พัฒนาแล้วหรือในประเทศที่กำลังพัฒนา เป็นชุดของตัวชี้วัดที่ผ่านการทดสอบการใช้งานโดยนักวิจัยและได้รับการยอมรับโดยทั่วไป ทั้งนี้ห้องสมุดอาจเพิ่มเติมตัวชี้วัดได้ โดยเลือกใช้ตัวชี้วัดตามความเหมาะสมของแต่ละห้องสมุดตามลักษณะโครงสร้างธรรมชาติและลักษณะเฉพาะของห้องสมุดนั้นๆ

ในขั้นตอนการกำหนดมาตรฐาน ISO 11620 : 2008 ดังกล่าว มีงานบริการห้องสมุดบางกิจกรรมที่ยังไม่ผ่านกระบวนการทดสอบเพื่อกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่ปรากฏในมาตรฐานฉบับนี้ อย่างไรก็ตาม ISO/TC 46/SC 8 ได้มีการจัดตั้งคณะทำงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและพัฒนาตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลเพื่อให้มีความเหมาะสมและพลวัตกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยการประเมินผลการดำเนินงานของห้องสมุดที่คำนึงถึงผลลัพธ์หรือผลสำเร็จของงาน (Outcomes-based assessment (OBD) ซึ่งเป็นเทคนิคใหม่ในการวัดผลเชิงคุณภาพของห้องสมุดภายใต้สภาพแวดล้อมที่หลากหลาย ที่ตอบสนองต่อความต้องการของห้องสมุด เพื่อแสดงถึงมูลค่า คุณภาพ และผลกระทบของบริการที่ห้องสมุดให้แก่สังคม ถือเป็นประเด็นสำคัญที่จะได้มีการทบทวน วิเคราะห์ และนำมาพิจารณาสำหรับตัวชี้วัดในอนาคต

อย่างไรก็ตาม ตามหลักเกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานของ ISO จะมีการพิจารณาทบทวนมาตรฐานระหว่างประเทศ หลังจากการจัดพิมพ์และประกาศใช้มาแล้ว 3 ปีแรกและหลังจากนั้นทุกๆ 5 ปี จะมีการพิจารณาทบทวนมาตรฐานระหว่างประเทศนั้นๆ ว่าสมควรยืนยันให้ใช้ต่อไป หรือปรับปรุงให้ทันสมัย หรือให้ยกเลิกการใช้มาตรฐานระหว่างประเทศฉบับนั้น ทั้งนี้ ISO/TC 46/SC 8 จะได้มีการพิจารณาทบทวนมาตรฐาน ISO 11620 : 2008 วาระแรกในอีก 3 ปีข้างหน้า (ค.ศ. 2011) เพื่อให้มีความเหมาะสมตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

เอกสารอ้างอิง

International Organization for Standardization (ISO). (2008). *ISO 11620: 2008 Information and documentation--brary performance indicators*. Geneva : ISO.

_____. (2003). *ISO 11620: 1998/Amd.1: 2003 Additional performance indicators for libraries*. Geneva : ISO.

_____. (1998). *ISO 11620: 1998 Information and documentation - Library performance indicators*. Geneva : ISO.

_____. (2005). *ISO/TC46/SC8 N213 : 2005 Information and documentation - Library performance*

_____. (2003). *ISO/TR 20983: 2003 Information and documentation - Performance indicators for electronic library services*. Geneva : ISO.

