



วารสารห้องสมุด

T.L.A. BULLETIN



SN 0857-0086

ปีที่ 51 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2550

สถาบันวรรณคดีและการพัฒนา
LIBRARY AND INFORMATION CENTER



บท บรรณาธิการ

วารสารห้องสมุดฉบับนี้ ได้รวบรวมบทความด้านการบริหารจัดการและการพัฒนาห้องสมุด การพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินผลการบริหารห้องสมุดประชาชน การจัดการความรู้ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การสร้างเครื่องมือช่วยสอนทักษะการรู้สารสนเทศ การจัดหาทรัพยากรห้องสมุดให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศและบทบาทด้านการเรียนการสอน ซึ่งทำให้ผู้ที่อยู่ในวงการบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และวิชาชีพที่เกี่ยวข้องได้แนวคิดที่หลากหลายในการพัฒนาแหล่งความรู้และการบริการห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น

จึงขอเชิญชวนท่านที่สนใจส่งบทความวิชาการมาร่วมเผยแพร่ในวารสารห้องสมุดฉบับต่อไป โดยส่งมาได้ทั้งที่แผนกจัดทำวารสาร สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการอ่านบทความวิชาการประจำฉบับนี้

น้ำทิพย์ วิภาวิน

บรรณาธิการประจำฉบับ

ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. ชูติมา สัจจานนท์

นายกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ประธานแผนกจัดทำวารสาร : รองศาสตราจารย์ ดร. ลำปาง แม่นมาคย์

บรรณาธิการประจำฉบับ : รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำฉบับ : รองศาสตราจารย์ ดร. ชูติมา สัจจานนท์

รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง พฤติกุล

อาจารย์ ดร. พฐา สุวรรณรัฐ

นางสาวสุจิตร์ สุภาพ

บรรณาธิการผู้พิมพ์โฆษณา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวดี วิเศษฐ์พันธุ์

ผู้พิมพ์ออกแบบปกและรูปเล่ม : นางสาวนันท์ภัส นุตรทัต

สำนักงาน สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย : 1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ

กรุงเทพฯ 10240 โทร. (02) 734-9022-3, (02) 736-7838

โทรสาร. (02) 734-9021, (02) 736-7838

พิมพ์ที่ : บริษัท เอช.ที.แอนด์ ที.เคอร์ปอเรชั่น จำกัด 133 ซอย ส.ธรณินทร์ 4 ถนนประชาอุทิศ แขวงห้วยขวาง

เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทร. (02) 274-4235 โทรสาร. (02) 274-4271

วารสารห้องสมุด

ส า ร บั ญ

ปีที่ 51 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2550

 บทบรรณาธิการ	ก
- แนวคิดในการบริหารจัดการและการพัฒนาห้องสมุด	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขนิษฐ ตันตวิรัตน์	1
- ตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน	
รองศาสตราจารย์ ดร. ชุติมา สัจจามันท์	10
- การจัดการความรู้ (Knowledge Management)	
รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน	31
- มิติใหม่ของการบริหารจัดการและดำเนินงานห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง	
ดร.สุวิมล ธนะผลเลิศ	40
- CRM & CEM เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศ	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เขียวแก้ว	49
- การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุด: กรณีศึกษาห้องสมุดมารวย	
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	
ชมภูนุช สุนทรนนท์	65
- งานวิจัยเพื่อพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ (Web tutorial): เครื่องมือช่วยสอนทักษะ	
การรู้สารสนเทศ	
อรทัย วารีสอาด	73

วารสารห้องสมุด

สารบัญ

ปีที่ 51 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2550

- การจัดซื้อและการใช้หนังสือของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ในช่วงปีงบประมาณ 2546-2547

สุดใจ ชนไพศาล

88

- Information-Seeking behavior of clinicians in EBM process

Somrux Sahapong , Lampang Manmart ,

Dusadee Ayuvat , Somkiat Potisat

124

- LIS education for multidimensional roles: a new pedagogy for specialization

Dr.H.S.Siddamallai and Dr. Sujin Butdisuwan

134

- การสมัครเป็นสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

146

- ใบสมัครสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

148

- ใบสมัครสมาชิกวารสารห้องสมุด

150

- อัตราโฆษณาในวารสารห้องสมุด

151

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย <http://www.tla.or.th>



บทความทุกเรื่องที่ดีพิมพ์จะได้รับการตรวจอ่านโดยผู้ทรงคุณวุฒิ



ความคิดเห็นและบทความที่ปรากฏในวารสารนี้ เป็นของผู้เขียนซึ่งมิใช่เป็นความคิดเห็นของ

คณะผู้จัดทำและมิใช่ความรับผิดชอบของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย



การนำบทความในวารสารนี้ไปตีพิมพ์ซ้ำต้องได้รับอนุญาตจากคณะผู้จัดทำ

แนวคิดในการบริหารจัดการและการพัฒนาห้องสมุด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ขนิษฐ ตัณฑวิรัตน์*

บทคัดย่อ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมีผลต่อวงการห้องสมุด คือ วิวัฒนาการของห้องสมุดไร้กำแพง (Borderless Library) และห้องสมุดเสมือนจริง (Virtual Library) ที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุดและไม่ต้องผ่านกระบวนการต่างๆ ของห้องสมุดที่ยุ่งยากและล่าช้า หากห้องสมุดและบุคลากรไม่ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการ ตลอดจนพัฒนาความรู้ความสามารถ ห้องสมุดจะถูกมองข้าม ถูกลดบทบาท และหมดความสำคัญไปโดยปริยาย ในขณะที่ความต้องการข้อมูลข่าวสารกลับมีความสำคัญมากขึ้น ทั้งเนื้อหาของข้อมูลและรูปแบบที่น่าสนใจ ผู้ใช้ข้อมูลต้องการได้ข้อมูลที่ปรุงแต่งเรียบร้อยแล้ว สามารถหยิบใช้ได้ทันที ผู้ที่จะแปลงข้อมูลในห้องสมุดให้ถึงมือผู้ใช้ในลักษณะดังกล่าวได้ดี ต้องมีพื้นฐานความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่ไปกับความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เหตุนี้จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวขององค์การ

* อดีตผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และอาจารย์ประจำคณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวคิดในการบริหารจัดการและ การพัฒนาห้องสมุด

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมีผลต่อวงการห้องสมุด คือ วิวัฒนาการของห้องสมุดไร้กำแพง (Borderless Library) และห้องสมุดเสมือนจริง (Virtual Library) ที่ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุดและไม่ต้องผ่านกระบวนการต่างๆ ที่ยุ่งยากของห้องสมุด หากห้องสมุดและบุคลากรไม่ปรับเปลี่ยนการบริหารการจัดการตลอดจนพัฒนาความรู้ความสามารถ ห้องสมุดจะถูกมองข้าม ถูกลดบทบาท และหมดความสำคัญไปโดยปริยาย ในขณะที่ความต้องการข้อมูลข่าวสารกลับมีความสำคัญมากขึ้น ทั้งเนื้อหาของข้อมูลและรูปแบบที่น่าสนใจ ผู้ใช้ข้อมูลต้องการได้ข้อมูลที่ปรุงแต่งเรียบร้อยแล้ว สามารถหยิบใช้ได้ทันที ผู้ที่จะแปลงข้อมูลในห้องสมุดให้ถึงมือผู้ใช้ในลักษณะดังกล่าวได้ดี ต้องมีพื้นฐานความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่ไปกับความรู้ทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เหตุนี้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการพัฒนองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวขององค์กร การตรวจสอบสภาพแวดล้อมเป็นประจำ มีผลให้ผู้บริหารจำเป็นต้องตื่นตัวอยู่เสมอ เช่น ความ

เจริญก้าวหน้าของห้องสมุดอื่นๆ รอบข้าง นโยบายของประเทศ ระเบียบกฎหมายต่างๆ สภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรมของสังคม ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี รวมทั้งอิทธิพลของระดับนานาชาติว่ามีการพัฒนาไปถึงไหนแล้ว ในไม่ช้าสภาพของห้องสมุดโฉมหน้าของห้องสมุดจะต้องเปลี่ยนไป คือ

1. ตู้เก็บหนังสือจะมีจำนวนลดน้อยลง โต๊ะนั่งอ่านหนังสือจะเปลี่ยนเป็นโต๊ะเพื่อนั่งทำงานและเป็นโต๊ะที่มีปลั๊กเสียบเพื่อใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์

2. สื่อความรู้จะเปลี่ยนจากหนังสือเป็นสื่ออย่างอื่น เช่น ซีดีรอม ไมโครฟิล์ม รูปถ่าย ระบบดิจิทัล MSN Yahoo เป็นต้น เหล่านี้จะ เป็นสื่อที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น แต่หนังสือ เอกสารต่างๆ ก็ยังคงมีอยู่ในห้องสมุด

3. สภาพห้องสมุดจะมีลักษณะเปลี่ยนไป ทั้งแผนผังของห้องสมุด การใช้ประโยชน์ การใช้พื้นที่ ระบบงานการทำงาน จะเป็นระบบใหม่

4. เครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างห้องสมุด จะมีมากขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ขีดความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร มีเพิ่มมากขึ้นไม่จำเป็นต้องเก็บหนังสือไว้จำนวนมาก แต่ต้องมีเครือข่ายเชื่อมโยง การสื่อสารที่ดี ก็จะทำให้ทำงานได้มากขึ้น

5. บรรณารักษ์จะเปลี่ยนเป็นนักสารสนเทศจากบทบาทเดิมที่คอยควบคุมดูแล หนังสือ เอกสาร ตลอดจนงานบริการต่างๆ นั้น

จะมีงานเพิ่มขึ้นกว่าเดิม คือ จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ (Information Technology Managment) เช่น งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ดังนั้นบรรณารักษ์ต้องปรับตัวเอง รับความรู้ใหม่ๆ เรียนรู้ในเรื่องการค้นหา การเข้าถึงข้อมูล ทั้งในประเทศและต่างประเทศ บรรณารักษ์ต้องมีคุณสมบัติหลากหลาย นอกจากรู้เรื่องห้องสมุด หนังสือ แหล่งข้อมูลข่าวสารแล้วยังต้องรู้เรื่องเครื่องมือ เครื่องใช้ในการค้นหารวมทั้งภาษาที่จะนำมาใช้เป็นตัวกลางในการเข้าถึงศูนย์ข้อมูลต่างๆ ด้วยเหตุผลดังกล่าว น่าจะถึงเวลาที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนในการดำเนินงานการบริหารจัดการ ห้องสมุดในแนวใหม่ได้แล้ว เพราะเรื่องเทคโนโลยีทางสารสนเทศนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงกระตุ้นในการเปลี่ยนแปลงทางด้านนี้อย่างรวดเร็ว

สิ่งที่จะช่วยผลักดันให้เกิดความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง คือ

1. ลักษณะของห้องสมุดต้องมีความยืดหยุ่นสูง เพื่อให้มีความคล่องตัวในการทำงาน โดยจะมีลักษณะคล้ายๆ เอกชนมากกว่าราชการ

2. บุคลากรต้องมีความรู้รอบด้าน มีความรู้ความสามารถใหม่ๆ พร้อมทั้งจะรับมือกับรูปแบบการทำงานต่างๆ มีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับใช้งานได้ รู้จักใช้เครื่องมือเครื่องใช้รวมทั้งพวกซอฟต์แวร์ต่างๆ

เพื่อค้นหาข่าวสาร ตลอดจนการโต้ตอบต่างๆ

3. ผู้รับบริการ (User) ต้องรู้จักใช้เครื่องมือที่ทันสมัยเหล่านี้ได้บ้างพอสมควร หากมีความจำเป็นต้องค้นหาเอง ดังนั้นผู้บริหารต้องคิดวางแผน หาสิ่งที่ยากและสะดวก ไม่เสียเวลาในการเรียนรู้มากให้กับผู้ใช้บริการ ต้องหาทางออกและทางแก้ไขที่เหมาะสมเตรียมไว้ เพื่อการลงทุนจะไม่สูญเปล่าทั้งเวลาและงบประมาณ

4. ความพร้อมในด้านงบประมาณและการลงทุน ค่าใช้จ่ายการปรับกระบวนการทำงานใหม่จะเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งต้องออกแบบห้องสมุดใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานแบบใหม่จะต้องใช้งบประมาณมากในการออกแบบห้องสมุดรวมการจัดซื้อครุภัณฑ์ห้องสมุดต่างๆ ตามที่ต้องการ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญในระบบสารสนเทศ เจ้าหน้าที่เทคนิคที่มีความสามารถทำงานได้หลายๆ อย่างมาเพิ่มเติมความพร้อมด้านเทคโนโลยีด้านสารสนเทศอุปกรณ์อัตโนมัติทั้งฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ต่างๆ เป็นต้น

การพัฒนาองค์กร

เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนเกี่ยวกับระบบทุกระบบที่ประกอบขึ้นเป็นองค์กร โดยอาศัยความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์เข้ามาสอดแทรกอย่างมีแผนในกระบวนการต่างๆ ให้ดำรงไว้ซึ่งคุณภาพของระบบทุกระบบ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนไป

การเปลี่ยนแปลงในองค์การจะได้ผลเมื่อฝ่ายบริหารได้ตระหนักและเห็นความจำเป็นว่าต้องมีการเปลี่ยนแปลง คือ

1. การเปลี่ยนแปลงแนวยุทธศาสตร์ด้านการจัดการ เช่น การปรับปรุงแก้ไขในเรื่องเทคนิคและกรรมวิธีในการปฏิบัติงาน ระบบการวินิจฉัย สั่งการ การจูงใจ การสื่อสารข้อความ ระบบการให้รางวัล เป็นต้น

2. การสร้างบรรยากาศขององค์การ ที่สามารถตอบสนองทั้งความต้องการของบุคคลและขององค์การ ต้องเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในองค์การให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การ เช่น เปลี่ยนทัศนคติ ปทัสถาน ค่านิยม และหลักเกณฑ์ในการบริหารงาน

4. การเปลี่ยนโครงสร้างและบทบาทต่างๆ ขององค์การ จัดโครงสร้างและบทบาทต่างๆ ที่ยังไม่เหมาะสมหรือขาดความชัดเจน

5. การปรับปรุงความร่วมมือร่วมใจระหว่างกลุ่ม ข้อขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่สามารถควบคุมโดยการอาศัยความร่วมมือของกลุ่ม ซึ่งจะเป็จุดเริ่มต้นที่จะนำไปสู่ความพยายามของจัดโครงการเพื่อเพิ่มความร่วมมือร่วมใจระหว่างกลุ่ม

6. การทำให้ระบบการสื่อสารเป็นไปอย่างเปิดกว้างยิ่งขึ้น เช่น การติดต่อสื่อสารไม่

ทั่วถึง ไม่ชัดเจนถูกต้อง บิดเบือน หรือไม่เปิดเผย เป็นต้น

7. ต้องมีการวางแผนที่ดีขึ้น เป็นหน้าที่สำคัญของทุกคนในองค์การต้องร่วมมือในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายร่วมกัน

8. ต้องมีการวางแผนการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบถ้ามีความจำเป็นต้องยุบหรือรวมกับงานอื่นหรือองค์การอื่นๆ ซึ่งเป็นผลจากการแบ่งงานกันทำ ก่อให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนและการประสานงาน

9. ต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการจูงใจบุคคลในองค์การเพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีส่วนร่วมในการทำงาน เปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและมุ่งประสานความต้องการส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การโดยส่วนรวม

10. ความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ซึ่งอาจเกิดจากการขยายตัวการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ การติดต่อสื่อสาร ค่านิยมและอุดมการณ์ของคนรุ่นใหม่ สภาวะทางเศรษฐกิจที่ขยายตัว องค์การมีความจำเป็นต้องแสวงหากลไกที่จะปรับตัวเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นในลักษณะของ “การป้องกันปัญหา” มากกว่าเป็นการ “ตามแก้ปัญหา”

องค์การที่ดีหรือมีประสิทธิภาพจะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ทุกๆ ส่วนขององค์การจะปฏิบัติงานโดยมุ่งสู่วัตถุประสงค์รวมขององค์การ และในขณะเดียวกันก็จะทำตามแผนของตนเองจนบรรลุทั้งวัตถุประสงค์ของทุกๆ ฝ่ายและขององค์การโดยส่วนรวม

2. การจัดรูปแบบโครงสร้างจะพิจารณาหน้าที่การงานเป็นหลัก ไม่ใช่กำหนดโครงสร้างหรือรูปแบบในการทำงานก่อนแล้วจึงไปแสวงหาหน้าที่ที่หลัง

3. การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลประกอบโดยไม่สนใจว่าแหล่งข้อมูลจะอยู่ในระดับใดขององค์การ ถ้าข้อมูลที่อยู่ระดับล่างก็ต้องให้บุคคลระดับนั้นได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

4. การให้รางวัลหรือการลงโทษเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์แน่นอนการติดต่อสื่อสารไม่ว่าในแนวนอนหรือแนวตั้งจะไม่ถูกปิดเบือน สมาชิกจะติดต่ออย่างเปิดเผยและกล้าเผชิญหน้ากัน จะมีการถ่ายทอดข้อมูลความจริงทุกอย่างให้แก่กัน แม้กระทั่งความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่างๆ

5. กิจกรรมการเอาแพ้เอาชนะกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มจะมีน้อยมาก ทุกๆ ฝ่ายจะพยายามระมัดระวังไม่ให้เกิดความขัดแย้งรุนแรงและพยายามหาทางแก้ไข

6. การแสดงความคิดเห็นซึ่งเป็นไปในเชิงโต้แย้งเกี่ยวกับการงานที่ปฏิบัติจะมีมากมาย แต่ทางตรงกันข้ามความขัดแย้งในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่องสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลจะมีน้อยที่สุด

7. องค์การจะอยู่ในลักษณะของระบบเปิด (Open System) คือทุกๆ ฝ่ายในองค์การจะมีความรู้สึก และมองเห็นว่าต่างฝ่ายต่างมีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกันและกันมากขึ้น นอกจากนั้นยังต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายนอกองค์การอีกด้วย

8. จะมีการยึดถือและรับรู้ในค่านิยมร่วมกัน มีกลวิธีในทางการบริหารสนับสนุน ดังนั้น จะเห็นว่า การพัฒนาองค์การ เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้แก้ไขเยียวยา หรือเปลี่ยนแปลงองค์การที่มีสุขภาพไม่สมบูรณ์ มีปัญหาแทรกซ้อนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาเกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรม และวัฒนธรรมขององค์การ รวมทั้ง

9. ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานหรือบรรยากาศการทำงานภายในองค์การที่ไม่ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม

การพัฒนาองค์การ เป็นเครื่องมือที่ยืดแนวของพฤติกรรมศาสตร์เป็นหลักในการเปลี่ยนแปลงองค์การโดยนัยนี้การพัฒนาองค์การจึงพุ่งความสนใจไปที่คนเพราะเชื่อว่าหากสามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาคนได้แล้ว ย่อมจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้เอง

เหตุผลที่จะต้องทำการพัฒนาองค์การเพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยทั่วไปจะเห็นได้ว่าการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ความ

พอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งในเรื่องคุณภาพ การให้บริการ และการติดต่อ รวมไปถึงคุณภาพทั่วทั้งองค์การ คือนอกจากการบริการที่มีคุณภาพแล้ว ควรเกิดความประหยัดควมมีมาตรฐาน เกิดงานที่มีคุณค่า เกิดวัฒนธรรมและทัศนคติใหม่ๆ ที่เหมาะสม และความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

ปัจจัย สำคัญของการปรับปรุงคุณภาพ คือ

- การมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน
- วัฒนธรรมการรักษาคุณภาพ
- บทบาทผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- โครงสร้างและกระบวนการทำงาน

แบบทีมงาน

ทีมงาน

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญมากยิ่งขึ้นและเป็นส่งทำลายความสามารถของผู้บริหาร เพราะผลสำเร็จเป็นเรื่องคุณภาพและความพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งไม่สามารถชี้วัดได้จากจำนวนของการให้บริการ และจะไม่ให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้ในทันทีใดแต่ต้องใช้ระยะเวลานาน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องต้องพิจารณาอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่เพียงการปรับปรุงปริมาณการให้บริการหรือการอบรมพัฒนาทักษะผู้ปฏิบัติงาน แต่จำเป็นต้องพิจารณาลึกลงไปจนถึงวัฒนธรรม ทัศนคติ ค่านิยมของบุคคล ระบบการจัดการ และบทบาทของผู้นำด้วย

การทำงานเป็นทีม (Team work)

การสร้างทีมงานเป็นเทคนิคการพัฒนาองค์การที่ถูกนำมาใช้มากที่สุดวิธีหนึ่ง ซึ่งเป็นการให้สมาชิกในองค์การผนึกกำลังความคิด ความสามารถในการแก้ไข วินิจฉัย ปัญหาต่างๆ ร่วมกัน ทำให้การปรับปรุงความสัมพันธ์ในการทำงานดีขึ้น ส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพในองค์การอย่างสูงสุด

ลักษณะความเป็นผู้นำที่ดี เป็นคุณสมบัติของสมาชิกทุกคนในทีมงานประกอบด้วย

1. มารยาทด้านงาน :- ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์แสวงหาข้อมูล ความคิดเห็นให้ข้อมูลและความคิดเห็น มีความละเอียดรอบครอบ ประสานงาน ประมวลความคิดเห็นเสนอแนะ

2. บทบาทการสร้างและรักษาทีม :- ให้กำลังใจมีความเป็นมิตร รักษากฎกติกา กำหนดมาตรฐาน ปฏิบัติตามข้อตกลงของทีม สนองความรู้สึก

3. บทบาทต่องานและการรักษาทีมงาน :- ประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายของทีมงาน วินิจฉัย มองหาวิธีปฏิบัติ วิเคราะห์อุปสรรค ทดสอบเพื่อสรุปมติ ประองคองโดยการประนีประนอม ลดช่องว่างความแตกต่าง จัดความรู้สึกร่วมกัน

ลักษณะของผู้นำทีมที่ดี

1. รอบรู้เรื่องงาน และต้องเป็นการรู้จริง

2. มีความรู้ในการวางแผนการปฏิบัติงานและติดตามผล
3. มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานร่วมกับทุกคนด้วยความราบรื่น
4. มีเทคนิคการจูงใจ และการเสริมแรง
5. มีเทคนิคในการเผชิญปัญหาและแก้ปัญหา
6. มีความยุติธรรมเสมอภาคไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
7. มีความจริงใจกับทุกๆ คน ในทีมงาน
8. เข้มแข็งเด็ดเดี่ยว แต่ไม่ก้าวร้าว
9. เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์
10. รักษาเวลา เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีในการบริหารเวลา
11. สามารถนำการประชุมได้
12. ไม่ผูกขาดการเป็นหัวหน้าหรือผู้นำ
13. มีบุคลิกภาพดี มีลักษณะความเป็นผู้นำ ดูน่าเชื่อถือ
14. มีคุณธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต
15. ยอมรับความผิดพลาด และยินดีแก้ไขให้ถูกต้อง
16. สามารถเสนอผลงานให้กลุ่มและสาธารณชนเข้าใจได้

ผู้นำจะต้องรับผิดชอบโดยตรงคือ รับนโยบายจากองค์กร กำหนดเป้าหมายแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงานแก่สมาชิก สร้างบรรยากาศด้วยการจูงใจ การเสริมแรงและให้กำลังใจ อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาต่างๆ รวมทั้งประเมินผลงานและผู้ร่วมงาน

คุณลักษณะของสมาชิกของกลุ่ม

1. ตระหนักถึงความสำคัญของคณะทำงาน พยายามปรับตัวเข้าหากันรับผิดชอบในหน้าที่ของตน
 2. ตั้งใจทำงาน ซึ่งจะเป็นพลังให้เกิดความพยายามนำไปสู่ความสำเร็จ
 3. มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
 4. เป็นผู้นำที่รู้จักฟัง รู้จักพูด และการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม
 5. เป็นผู้ที่ยอมรับฟังและเคารพความคิดเห็นของสมาชิก
 6. เคารพมติของกลุ่ม และป้องกันไม่ให้เบี่ยงเบน
 7. เป็นผู้เสียสละ ช่วยงานทุกรูปแบบ
- การสร้างทีมงานเป็นรูปแบบหนึ่งของการบริหารที่ให้ประโยชน์แก่หน่วยงานมากที่สุดแบบ เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มได้มีส่วนร่วม เป็นการเสริมสร้างความสามัคคีทำให้คนรักงานอย่างไรก็ตาม การสร้างทีมงานต้องให้ความรู้ ความเข้าใจ ฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ ทำอย่างมีระบบและก่อนเพื่อน

สรุปการบริหารงานห้องสมุดขั้นต้น

องค์ประกอบในการบริหารงานห้องสมุดมี 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบภายนอก ได้แก่
 - ผู้ใช้บริการห้องสมุด

- สภาวะแวดล้อมภายนอก เช่น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ
- การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในโลกปัจจุบัน รวมทั้งต้องรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้ด้วย

2. องค์ประกอบภายใน ได้แก่

1. เป้าหมาย เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก

- องค์กรจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนสำหรับคนทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ห้องสมุดปฏิบัติงานในห้องสมุด หรือผู้ใช้บริการห้องสมุด รวมทั้งบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุด โดยไม่จำเป็นว่าเป้าหมายนั้นจะมีไว้สำหรับผู้บริหารเท่านั้น
- เป้าหมายจะต้องนำไปปฏิบัติได้ ทั้งนี้การกำหนดเป้าหมายนั้นจะต้องใช้ระบบการวางแผนงานงบประมาณ (Planning Programming Budgeting System : PPBS) เป็นตัวกำหนดเป้าหมายที่ต้องการและผลที่คาดว่าจะได้รับ

2. การสื่อสารความเข้าใจ โดยเป็นการประชาสัมพันธ์ขององค์กรออกไปสู่ภายนอกด้วย ในด้านการสื่อสารความเข้าใจกับบุคลากรภายในองค์กรทุกระดับ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยในการสื่อสารให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น E-mail Fax หรือ โทรศัพท์ เป็นต้น แคมเปญที่ดีที่สุดในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคลากรในองค์กรก็คือ การพูดคุย ในรูปแบบของการประชุมกลุ่มใหญ่-ย่อย

3. ภาวะเปิยบขององคักรนั้นๆ ภาวะเปิยบที่ตังไว้จะต้องมีความยืดหยุ่น (Flexibility) ได้พอสมควร จะต้องเป็นภาวะเปิยบที่คนหม่มายอมรับได้และสามารถปฏิบัติได้รวมทั้งภาวะเปิยบนั้นจะต้องทำให้การปฏิบัตินั้นเกิดผลที่เป็นประโยชน์ต่อองคักร มิใช่ทำให้องคักรเสียประโยชน์

4. การใช้หลักการบริหารงานเชิงรุก ในองคักร โดยในปัจจุบันมีผู้บริหารใช้หลักการมีมากขึ้น โดยวิธีการประชาสัมพันธ์ การสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกของห้องสมุดหรือองคักร หรือการหิยยืมวิธีการที่จะนำบริการของห้องสมุดส่งให้ถึงมือผู้ใช้บริการได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

5. คุณสมบัติของผู้บริหารที่ดีและมีคุณภาพ

- เป็นผู้มืวิสัยทัศน์ (Vision) ที่ดี มีการคาดการณ์ข้อมูลที่จะได้รับทั้งด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ (Demand) และการให้บริการแก่ผู้ใช้ (Supply)

- มีลักษณะผู้นำที่ดี กล้าตัดสินใจในเวลาที่เหมาะสม

- เคารพความคิดและการตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชา

- มีมนุษยธรรม และยึดการบริหารความหลักศีล 5

6. คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ คือ

- มีมนุษยธรรม

- มีวินัย เคารพกฎระเบียบขององค์กร

- ใฝ่ที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารงาน

เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ผู้ปฏิบัติงานควรวิเคราะห์ว่ากำลังทำงานอะไรอยู่ เป้าหมายของงานที่ทำนั้นคืออะไร ต้องฝึกคิดให้เป็นอย่างดี อะไรคือวัตถุประสงค์ของงาน มีวิธีการอย่างไรที่จะไปถึงเป้าหมายได้ จะต้องใช้ทรัพยากรใดบ้างในการให้บรรลุวัตถุประสงค์ และจัดหาทรัพยากรนั้นได้จากที่ใด ทั้งนี้ควรตั้งระยะเวลาในการดำเนินงานแก้ไขปัญหไว้ด้วย

หลักในการบริหารงานให้มีคุณภาพ ถ้าสามารถปฏิบัติได้ ดังนี้ ปัญหาในการบริหารงานจะลดลง

คุณภาพในองค์กรจะเพิ่มขึ้น

1. ควรคำนึงอยู่ตลอดเวลาว่า ผู้รับบริการ หรือผู้รับงานของเราในขั้นต่อไปคือใคร

2. พยายามสอบถามความต้องการของผู้รับงานของเราอย่างสม่ำเสมอ

3. พัฒนาและปรับปรุงงานที่ตนเองรับผิดชอบตามความต้องการของผู้รับบริการจากเราอย่างต่อเนื่อง

4. ในการทำงานให้มีความสำเร็จ ต้องทำงานอย่างมีจิตสำนึกของคุณภาพ

5. ถ้าการทำงานมีปัญหาหลายอย่าง ควรแก้สาเหตุที่สำคัญซึ่งจะมีประสิทธิผลจากการแก้ปัญหาสูงกว่า

6. ให้ใช้ข้อมูลผนวกกับประสบการณ์ความรู้สึกความกล้าคิดกล้าตัดสินใจในการทำงาน ผลงานจะสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

7. การทำงานเป็นทีมนำไปสู่ความสำเร็จ บรรยากาศในการทำงานจะออกมาดีและมีคุณภาพ

8. ใช้แนวคิดในการทำงานที่ว่า ใช้วิธีป้องกันก่อนเกิดปัญหา ป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำแล้วซ้ำอีก เอาปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีตมาเป็นบทเรียนเพื่อแก้ปัญหาในอนาคต

9. ยึดมั่นหลักในการทำงานที่ว่า ทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นทุกครั้ง ถูกต้องภายใต้มาตรฐานหรือข้อตกลงหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้วร่วมกัน

ตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลการบริหารจัดการห้องสมุดประชาชน

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 ทำให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารจัดการห้องสมุด และแหล่งการเรียนรู้ทุกประเภท รวมถึงห้องสมุดประชาชนซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่สำคัญยิ่งสำหรับประชาชน และเป็นเครื่องมือสำคัญของการพัฒนาประชาชนและประเทศชาติ “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542” แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 ซึ่งนำไปสู่การปฏิรูปการศึกษาในด้านต่างๆ ได้ระบุ คำว่า “ห้องสมุดประชาชน” ไว้ในมาตรา 25 กำหนดให้เป็นบทบาทของรัฐในการส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ซึ่งรวมถึงห้องสมุดประชาชนด้วย ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ในการบริหารจัดการ 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 "การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง" และการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กร คุณภาพ มีการวัดผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้น โดยการกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อนำผลงานจริงที่เกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายของตัวชี้วัดนั้น เช่น การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีตัวชี้วัดคือร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากนั้น

ก็นำมาสู่การกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เช่น กำหนดเป้าหมายว่าจะต้องให้ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ ของหน่วยงานของรัฐได้ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 เป็นต้น (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 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 โดยมีแนวคิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการพัฒนาใหม่ในด้านวิถีคิดและวิธีการทำงาน 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 เร่งรัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้รับทราบความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค นำไปใช้ในการพัฒนางานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จ เป็นเครื่องมือวัดตัวแปรทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ มีเกณฑ์ตัดสินหรือมาตรฐานสามารถวัดได้ แบบรายงานผลการดำเนินงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ แบบรายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาห้องสมุด

ประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต และแบบรายงานผลการดำเนินงานการจัดกิจกรรมการพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต

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

แบบรายงานผลการดำเนินงานการจัดกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิต 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) ได้พัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชนผลการวิจัยที่สำคัญ คือมาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย มีสาระสำคัญแบ่งเป็น 9 หมวด หมวด 1 ปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ หมวด 2 การบริหารและโครงสร้าง หมวด 3 ความร่วมมือและเครือข่าย หมวด 4 งบประมาณและการเงิน 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 ซึ่งได้พัฒนาขึ้นตามกระบวนการวิจัยอย่างเป็นระบบ ดำเนินการในสองมิติคือมิติของผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประชาชน มี 66 ตัวชี้วัด และมิติของประชาชนผู้ใช้บริการ/กลุ่มเป้าหมาย มี 49 ตัวชี้วัด อันนำไปสู่การนำไปใช้เป็นเครื่องมือประเมินผลการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนใน

การวิจัยระยะที่ 3 อันจะเป็นแนวทางพัฒนาห้องสมุดประชาชนสู่มาตรฐานสากลส่งเสริมและสนับสนุนบทบาทของห้องสมุดประชาชนในการพัฒนาสังคมไทยสู่สังคมภูมิปัญญาและการเรียนรู้

การพัฒนาตัวชี้วัดห้องสมุดประชาชนนอกจากเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์แล้ว เนื่องจากห้องสมุดประชาชนเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นอยู่ในความรับผิดชอบของรัฐ การพัฒนาตัวชี้วัดจึงมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการท้องถิ่น และการจัดการศึกษานอกโรงเรียน รวมอยู่ด้วย

ตัวชี้วัดในมิติของผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด มี 28 องค์ประกอบและ 66 ตัวชี้วัด ดังนี้

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
1.1ความสอดคล้องของปรัชญา 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 3.2 ความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือเครือข่ายบุคคล 3.3 การบริหารความร่วมมือและเครือข่าย	(13) มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดหรือเครือข่ายห้องสมุดและสถาบัน (14) มีความร่วมมือหรือเครือข่ายบุคลากรห้องสมุด (15) มีความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่น (16) มีการบริหารความร่วมมือและเครือข่าย
4.1 การบริหารงบประมาณและการเงิน 4.2 การระดมทุน	(17) จำนวนงบประมาณประจำปีที่ห้องสมุดได้รับการจัดสรรขึ้นพื้นฐานเฉลี่ยต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย (18) การเพิ่มของงบประมาณที่หน่วยงานเจ้าสังกัดจัดสรรให้แต่ละปีต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย (19) จำนวนแหล่งรายได้ประจำปีอื่นนอกจากงบประมาณที่ได้รับ (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) มีวิธีการให้การศึกษาผู้ใช้อย่างหลากหลาย
7.1 คุณสมบัติและจำนวนบุคลากรห้องสมุด	(48) วุฒิการศึกษาของหัวหน้าห้องสมุด (49) วุฒิการศึกษาของบรรณารักษ์ (50) สัดส่วนของบุคลากรห้องสมุดต่อรายหัวประชากรกลุ่มเป้าหมาย
7.2 ระบบการบริหารบุคคลยืมหลัก ธรรมาภิบาลและผลิตภาพของบุคคล	(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 ความเชื่อมั่นหรือความตระหนักในปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของห้องสมุด	(3) ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีความเชื่อมั่นหรือตระหนักในการดำเนินการตามปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของห้องสมุดต่อจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย
2.1 การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและดำเนินงานห้องสมุด	(4) ร้อยละของสมาชิกที่มีส่วนร่วมในการบริหารและดำเนินงานห้องสมุดต่อจำนวนสมาชิกทั้งหมด (5) ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้ผลงานหรือความก้าวหน้าของห้องสมุดต่อจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย
2.2 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการหรือดำเนินงานห้องสมุด	(6) ระดับของการรับรู้ผลงานหรือความก้าวหน้าของห้องสมุด (7) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริหารจัดการและดำเนินงานห้องสมุด (8) ระดับความรวดเร็วหรือลดขั้นตอนการรับบริการ
3.1 การเข้าร่วมกิจกรรมความร่วมมือและเครือข่ายห้องสมุด	(9) ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมความร่วมมือและเครือข่ายต่อจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย (10) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมความร่วมมือและเครือข่ายห้องสมุด
3.2 ลักษณะความร่วมมือและเครือข่าย	(11) ร้อยละของสมาชิกที่เป็นอาสาสมัครหรือช่วยงานห้องสมุดต่อจำนวนสมาชิกทั้งหมด
องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
4.1 การระดมทุนหรือหารายได้ให้ห้องสมุด	(12) ร้อยละของผู้เคยบริจาคทรัพย์สิน หนังสือ หรือสิ่งของบำรุงห้องสมุด (13) ร้อยละของผู้ใช้ที่มีส่วนร่วมกิจกรรมการระดมทุนหรือหารายได้ให้ห้องสมุดต่อจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย
5.1 ความพึงพอใจในทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	(14) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหา

	(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 และ ผู้ให้บริการ
	(42) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบป้องกันสาธารณภัย
	(43) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้นของห้องสมุด
	(44) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อครุภัณฑ์ ของห้องสมุด
9.1 การรับรู้ข้อมูล ข่าวสารห้องสมุด	(45) ร้อยละของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้ข่าวสาร ห้องสมุด
	(46) จำนวนสื่อหรือช่องทางที่ประชากรกลุ่มเป้าหมายได้ รับรู้ข้อมูลข่าวสารห้องสมุด
9.2 ความพึงพอใจในการสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	(47) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการ สื่อสารของห้องสมุด (48) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อเพื่อการ ประชาสัมพันธ์ห้องสมุด
	(49) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมเพื่อ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

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 ลูกค้ำ และคุณภาพการบริการ

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

4.3 การพัฒนาสู่ความเป็นสากล โดยเฉพาะในการกำหนดมาตรฐานเชิงปริมาณ ได้อิงแนวทางขององค์กรระดับนานาชาติของสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมห้องสมุดและสถาบัน “The Public

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

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

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

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

อย่างไรก็ตาม ตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นนี้ ยังไม่มีตัวชี้วัดซึ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ต้นทุนค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายต่อหัวของผู้ใช้ ค่าใช้จ่ายต่อการมาใช้ห้องสมุด ค่าใช้จ่ายต่อช่วงเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต ค่าใช้จ่ายต่อรายการดาวโหลดเอกสาร เวลา

เฉลี่ยที่ใช้ในการค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศจากชั้นปิด เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศจากพื้นที่เปิด อัตราความสำเร็จในการค้นหาสารสนเทศจากรายการซื้อเรื่อง อัตราความสำเร็จในการค้นหาสารสนเทศจากรายการหัวเรื่อง ต้นทุน เวลา และอื่นๆ ไม่ได้กำหนดไว้ในการประชุมครั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดประเภทอื่นๆ ในประเทศไทยยังมิได้มีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะนี้ อย่างจริงจัง ซึ่งแตกต่างจากประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ พบว่าได้ให้ความสำคัญในเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดในลักษณะดังกล่าวอย่างละเอียด

เนื่องจากความสำคัญของการกำหนดตัวชี้วัดในเชิงเศรษฐศาสตร์ โดยเฉพาะด้านค่าใช้จ่าย ต้นทุน ได้ถูกกำหนดไว้ในมาตรฐานด้านสารสนเทศและการเอกสาร และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานห้องสมุด ขององค์กรมาตรฐานสากล และองค์กรทางวิชาชีพอื่นๆ เช่น มาตรฐานห้องสมุดประชาชนนิวซีแลนด์ ของสมาคมห้องสมุดและสารสนเทศของนิวซีแลนด์ ออโตรัว ทั้งนี้เป็นเพราะภาวะเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กรและปัจจุบันทุกองค์กรต่างให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นประสิทธิภาพการบริหารจัดการ รวมถึงการบริหารจัดการ

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

บทสรุป

การบริหารจัดการและการบริการห้องสมุดประชาชนในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตามบริบทของสังคม โดยเฉพาะบริบทของการศึกษา สอดคล้องกับการปรับกระบวนการทัศน์ใหม่ในวิชาชีพซึ่งให้ความสำคัญกับงานบริการที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นสำคัญ และมีเป้าหมายปลายทาง คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งรวมทั้งผู้ใช้หรือผู้อาจจะใช้ และผู้ยังไม่มาใช้ ตัวชี้วัดจึงเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งของการบริหารจัดการห้องสมุดเชิงรุก โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและกลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ อันจะทำให้ห้องสมุดประชาชนสามารถดำเนินพันธกิจและวัตถุประสงค์ได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้จำเป็นต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดในเชิงเศรษฐศาสตร์ด้วย

บรรณานุกรม

- ชุดิมา 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 บุญรัตพันธุ์ "KPI& Balance Scorecard กับการบริหารงานภาครัฐ" วารสารการ จัดการ
สมัยใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2548) หน้า 1-14
- บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ธี 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

International Federation of Library Associations and institutions. *The Public Library Service IFLA/UNESCO Guidelines for Development* . “IFLA Publications 97”
Munchen: K G Saur, 2001.

The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto . 1995 www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm.
(Accessed January 19, 2005)

ISO 11620 : 1998 Information and documentation – Library performance indicators

ISO 11620 : 1998/Amd. 1 : 2003 Information and documentation – Library performance indicators
---Amendment 1: Additional performance indicators for libraries.

ISO/TR 20983 : (2003-11-01) Information and documentation – Library performance indicators for
electronic library services.

Library and Information Association of New Zealand Aotearoa. *Standards for New Zealand public libraries*.
Wellington: LIANZA, 2002. .

การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน *

บทคัดย่อ

การจัดการความรู้ในที่นี้หมายถึง กระบวนการในการค้นหาความรู้หลักหรือความรู้เชิงกลยุทธ์ (Core knowledge หรือ Strategic knowledge) ที่องค์กรต้องการมาทำให้เป็นสินทรัพย์ความรู้ (Knowledge Assets) ในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร (Drive Performance)

แนวคิดของการจัดการความรู้ เป็นแนวคิดของการบริหารและการพัฒนาคุณภาพขององค์กร โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บความรู้ การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ จะเห็นได้จากการกำหนดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของ Malcolm Baldrige National Quality Award ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นต้นแบบของโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของไทย (PMQA) ได้กำหนดให้การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เป็นหมวดที่ 4 ของเกณฑ์การดำเนินการที่เป็นเลิศ นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานราชการเขียนแผนการจัดการความรู้ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพและมาตรฐานขององค์กร ผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างนวัตกรรม พัฒนาคุณภาพของการบริการให้ดียิ่งขึ้น

* ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม

การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

การก้าวไปร่วมกันในทิศทางของการจัดการความรู้ นั้น เป็นเสมือนการมีเข็มทิศร่วมกันในการก้าวเดินไปสู่เป้าหมายความสำเร็จที่มุ่งหวัง โดยใช้ความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่กลยุทธ์ที่วางไว้ การพัฒนาประเทศให้มีความสามารถทางการแข่งขันสูงกว่าประเทศอื่นจะต้องมีกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ (Strategy for economic development) และสังคม แต่กลยุทธ์อย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ จำเป็นต้องมีโครงสร้างและกระบวนการที่เหมาะสมกับกลยุทธ์นั้น การที่กลยุทธ์ โครงสร้างและกระบวนการไม่ประสานไปในทิศทางเดียวกันย่อมมีผลทำให้การเติบโตของประเทศเป็นไปอย่างช้าๆ หรือไม่เติบโตเลย (Victor, 2007: 7) การพัฒนาองค์กรมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับการพัฒนาประเทศ ซึ่งต้องมีกลยุทธ์ โครงสร้าง และกระบวนการที่สนับสนุน กลยุทธ์นั้น โดยมีการเรียนรู้ของคนในองค์กรที่ทำให้เกิดนวัตกรรมหรือแนวทางใหม่ที่ทำให้ได้ผลลัพธ์ดีกว่าในการดำเนินงาน หรือได้ผลตอบแทนทางธุรกิจในระดับที่ดีขึ้น

การจัดการความรู้ในที่นี้หมายถึงกระบวนการในการค้นหาความรู้หลักหรือ

ความรู้เชิงกลยุทธ์ (Core knowledge หรือ Strategic knowledge) ที่องค์กรต้องการมาทำให้เป็นสินทรัพย์ความรู้ (Knowledge Assets) ในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร (Drive Performance)

ดังนั้น การจัดการความรู้ขององค์กรจึงมีองค์ประกอบของการค้นหาความรู้ที่ต้องการ การสร้างและจัดระบบความรู้ การเผยแพร่ความรู้ แต่ความรู้จะต้องเป็นความรู้ที่สนับสนุนกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรในการจัดการความรู้จึงต้องศึกษาว่าอะไรคือกลยุทธ์ขององค์กรที่จะนำองค์กรสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จ แล้วจึงสร้างรู้นั้นให้มีพลังที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำให้ความรู้มีพลังขับเคลื่อนองค์กรเรียกว่า การเรียนรู้ (Learning) โดยคนในองค์กรมีการเรียนรู้ที่จะใช้พลังความรู้เชิงกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย เช่น ถ้ากลยุทธ์ขององค์กรคือการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management : CRM) และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ (Innovative solution) ความรู้หลักขององค์กรนั้นคือ CRM และ Innovative solution ผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการจัดการความรู้จะสร้างคลังความรู้ด้าน CRM และ Innovative solution และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องนี้แก่คนในองค์กรได้เรียนรู้ร่วมกันเพื่อหาแนวคิดใหม่ที่ทำให้ลูกค้าหรือ

ผู้ให้บริการพึงพอใจมากขึ้นและใช้ผลิตภัณฑ์มากขึ้นเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

แนวคิดของการจัดการความรู้ เป็นแนวคิดของการบริหารและการพัฒนาคุณภาพขององค์กร โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บความรู้ การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ จะเห็นได้จากการกำหนดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของ Malcolm Baldrige National Quality Award ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นต้นแบบของโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของไทย (PMQA) ได้กำหนดให้การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เป็นหมวดที่ 4 ของเกณฑ์การดำเนินการที่เป็นเลิศ นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.)ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานราชการเขียนแผนการจัดการความรู้ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร.และสำนักงานเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพและมาตรฐานขององค์กร ผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างนวัตกรรม พัฒนาคุณภาพของการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ในสังคมเศรษฐกิจความรู้ใหม่ ได้เปลี่ยนวิธีการผลิตและการบริการ ทำให้ราคาและคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการ

แข่งขัน โดยเฉพาะในเศรษฐกิจใหม่แข่งขันกันด้วยความเร็วและความรู้ได้รวมเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จ ความเร็วหมายถึงวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์สั้นลงเนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่วนความรู้ถูกฝังไว้ในผลิตภัณฑ์และกระบวนการทางธุรกิจที่ส่งให้กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการ

ปัญหาในปัจจุบันเราต่างค้นหาว่าอะไรที่จะทำให้ธุรกิจของเราประสบความสำเร็จ ทำอย่างไรให้องค์กรทำงานได้เร็วกว่า สร้างความรู้ใหม่ที่ต้องการได้เร็วกว่า และเชื่อมโยงความสัมพันธ์เหนียวแน่นกับลูกค้า พันธมิตร ผู้ถือหุ้นและพนักงานขององค์กรได้ เนื่องจากโลกหมุนไปอย่างรวดเร็วจึงต้องค้นหาวิธีที่เรียนรู้ได้เร็วกว่าและประยุกต์ใช้ในสิ่งที่เรียนรู้ได้เร็วกว่า

การจัดการความรู้จึงไม่ใช่เพียงการสร้างห้องสมุดหรือศูนย์ข้อมูล เพราะการที่แต่ละคนเข้าถึงข้อมูลในเรื่องเดียวกัน ไม่สามารถสร้างความแตกต่าง แต่การสร้างความรู้ได้เปรียบทางการแข่งขันมาจากการสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและหยั่งรู้ (insight) แล้วดึงความรู้จากสารสนเทศและแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้ประโยชน์ได้

การจัดการความรู้ไม่ใช่เพียงการสร้างคลังความรู้และการเข้าถึงความรู้จากเว็บไซต์ ในอินเทอร์เน็ต

การจัดการความรู้ไม่ใช่เพียงการจับกลุ่มสนทนากันตามเรื่องที่กำหนดหรือเรื่องอะไรก็ได้

แต่การจัดการความรู้ เป็นการจัดการสินทรัพย์ความรู้ขององค์กร เพื่อให้ได้ผลตอบแทนทางธุรกิจหรือผลงานที่ดีกว่า

คำถามแรกคือ ความรู้หลักหรือความรู้เชิงกลยุทธ์ที่องค์กรต้องการสร้างความแตกต่างคืออะไร

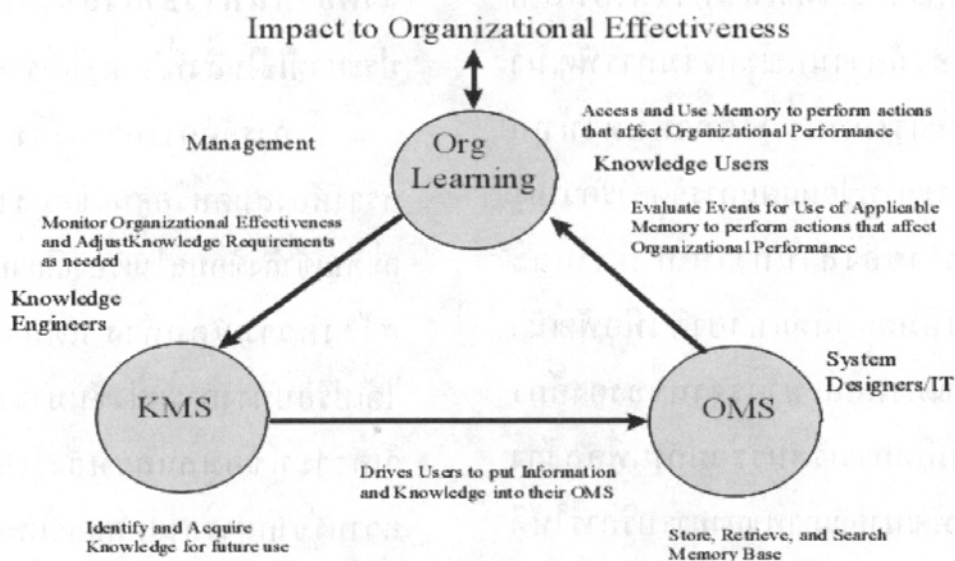
คำถามที่สองคือ เราจะสร้างและยกระดับสินทรัพย์ความรู้ขององค์กรอย่างไร

คำถามต่อมาคือ เราจะใช้สินทรัพย์ความรู้ในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร

สินทรัพย์ความรู้(Knowledge Assets) ที่องค์กรจะสร้างขึ้นมานั้น จะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร(Stragey) กลยุทธ์จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติและกำหนดเงื่อนไขของการเรียนรู้

การปฏิบัติตามกลยุทธ์จะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้ของคนในองค์กร

การจัดการความรู้จึงมีความสัมพันธ์กับ กลยุทธ์ ความรู้ การเรียนรู้ และการสร้างระบบความจำขององค์กร(Organizational Memory) ดังรูป



รูปที่ 1 ความสัมพันธ์ของระบบการจัดการความรู้ ระบบความจำขององค์กร และการเรียนรู้ (Jennex and Olfman, 2002)

การสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรคือการสร้างองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร ผ่านกระบวนการเรียนรู้ของคน

ดังนั้น การเริ่มต้นการจัดการความรู้ จึงเริ่มต้นจากการตรวจสอบความรู้ขององค์กร (knowledge audit) หลังจากนั้นวิเคราะห์ความรู้ที่องค์กรต้องการ(Core knowledge หรือ Strategic knowledge) กำหนดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้และการเรียนรู้ เพื่อนำความรู้นั้นมาพัฒนาธุรกิจและการดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานและให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม

ตัวอย่างเช่นบริษัทที่ปรึกษาด้านกฎหมาย(Law firm) ความรู้หลักของบริษัทคือ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และ ความรู้ด้านกฎหมาย การวิเคราะห์และขั้นตอน บริษัทได้ตั้งคณะทำงานเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคดีต่างๆ การบริหารจัดการข้อมูลของกระบวนการดำเนินงาน การรวบรวมประวัติของลูกค้าและคดีที่เกี่ยวข้อง และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น

ความรู้ ในองค์กรแบ่งได้เป็น 3 ประเภท (Baird and Henderson, 2006:23-26)คือ ความรู้หลัก ความรู้ที่จำเป็น และความรู้ที่สนับสนุน

ตัวอย่างเช่นความรู้หลักหรือความรู้เชิงกลยุทธ์(Core knowledge หรือ strategic knowledge) จะเป็นความรู้ที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง เป็นส่วนที่ทำให้เราทำได้ดีกว่าองค์กรอื่น ตัวอย่างเช่นความรู้หลักของบริษัท Federal Express คือ logistics และ tracking systems ที่ทำให้ระบบขนส่งรวดเร็วและถูกต้อง นอกจากนี้ความรู้หลักยังแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท(Debowski, 2006: 176)คือ 1. Basic core knowledge เป็นความรู้ที่รวบรวมไว้ในคลังความรู้ ที่พนักงานทุกคนเข้าถึงข้อมูลนี้ได้ 2.Strategic core knowledge เป็นความรู้ที่มีความสำคัญต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลได้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง 3.Developmental knowledge เป็นความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งอยู่ระหว่างการค้นคว้าและทดสอบ

ความรู้ที่จำเป็น(Necessary knowledge) เป็นความรู้ที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์กร แต่ไม่จำเป็นต้องแตกต่างจากองค์กรอื่น เช่นในบริษัทน้ำมัน BP การรู้วิธีขุดเจาะน้ำมัน เป็นความรู้ที่จำเป็นสำหรับบริษัท

ความรู้ที่สนับสนุน(Support knowledge) เป็นความรู้ที่ทุกองค์กรต้องมีเพื่อใช้ในการทำงาน เช่นกระบวนการด้านการเงิน บัญชี ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นความรู้ที่สนับสนุนการทำงาน เพื่อส่งต่อไปยังความรู้ที่จำเป็นและความรู้หลัก

จากผลการวิจัยขององค์กร 9 แห่ง(Baird and Henderson, 2006: 6) ได้แก่ Boston University,U.S.Army,BP,General Motors Corporation,Xerox corporation,Lucent Technologies, Zachry Construction Corportation,J.Sainbury และ Kraft Foods พบว่า ความรู้ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน(Knowledge to performance)และการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับความรู้ของคนในองค์กร(Performance to knowledge) การแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกันระหว่างหน่วยงานจะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานได้มากกว่าการสร้างความรู้ใหม่ โดยทุกองค์กรต้องมีเครื่องยนต์ความรู้(Knowledge engine)ในระดับการผลิตซึ่งประกอบด้วย การค้นหา การรวบรวมและจัดเก็บความรู้ และการพุ่งเป้าไปที่การใช้ความรู้นั้นเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ส่วนการพัฒนาในระดับกลยุทธ์เน้นไปที่เป้าหมาย และสะท้อนให้เห็นผลตามเป้าหมาย โดยใช้ความรู้หลักหรือความรู้เชิงกลยุทธ์เป็นตัวขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากรูปด้านล่างเป็นกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นการบริหารความรู้ของบุคคลให้เป็นความรู้ขององค์กร เพื่อช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

Why KM?			
	Process	Organisational Knowledge	Organisational outcome
	Identifying	Core Knowledge	For better performance
KM	Capturing	Information systems -Intranet / Archive -Library -Knowledge bank	Better -Product -Process -Service
	Organizing Disseminating	Intellectual Assets -System -People	Innovation

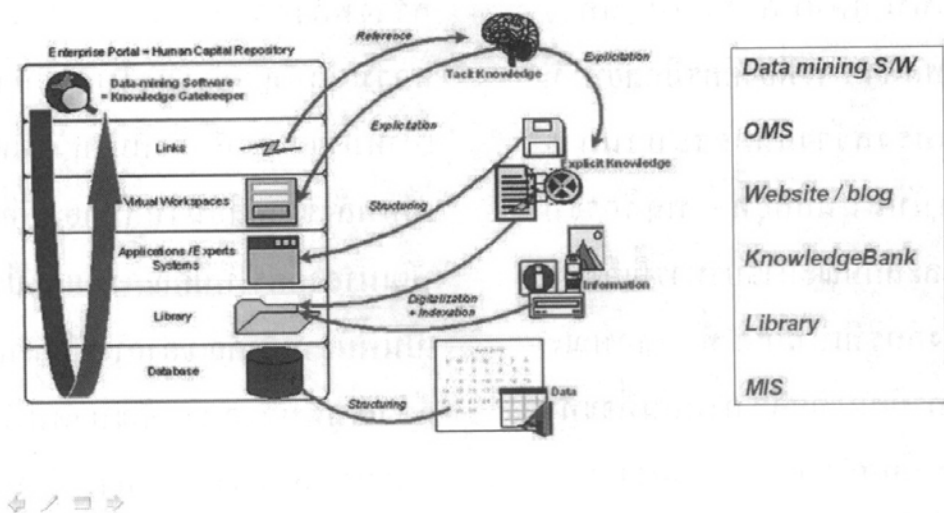
รูปที่ 2 กระบวนการและองค์ประกอบของการจัดการความรู้(Debowski, 2006).

การสร้างศูนย์รวมความรู้ขององค์กร หรือการสร้างระบบความจำขององค์กร (Organizational Memory)เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ ประกอบด้วยการสร้างฐานข้อมูลด้านต่างๆขององค์กร ฐานข้อมูลห้องสมุด ข้อมูลในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งข้อมูล

ภายนอก โดยมีโปรแกรมการสืบค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ศูนย์รวมความรู้เหล่านี้จะมีประโยชน์เมื่อมีการนำมาใช้ จึงต้องส่งเสริมการเรียนรู้ในองค์กร

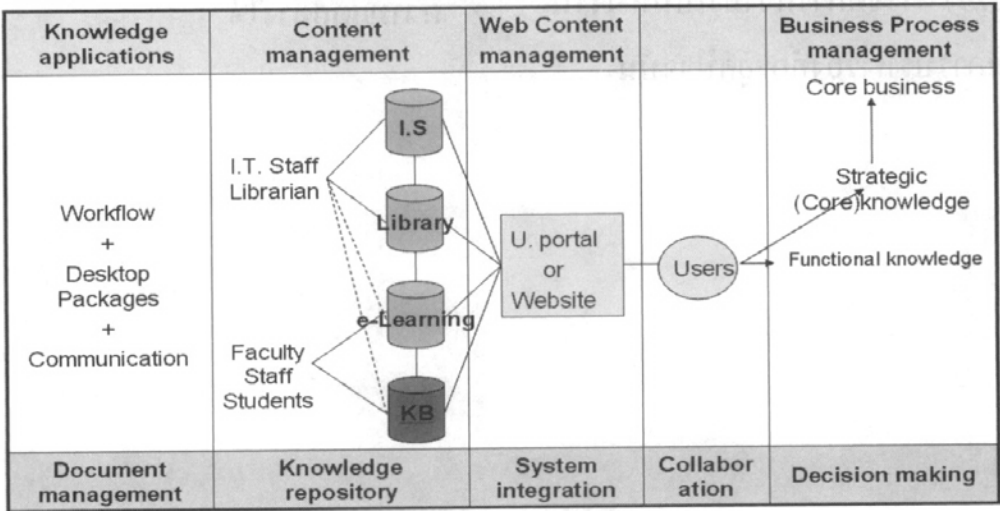
Enterprise Portal: Organizational Repository

• http://www.prasena.com/public/knowledge_management.html



รูปที่ 3 ศูนย์รวมความรู้องค์กร (Prasena knowledge center, 2008)

KM Participation & Success



รูปที่ 4 เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้(Debowski, 2006).

บทสรุป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้อยู่ที่องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เท่าทัน คู่แข่งขันและการไม่ขึ้นอยู่กับลูกค้าหรือลูกค้ากลุ่มเดียวเท่านั้น แต่มีกลไกควบคุมการดำเนินงานที่ดีพอเช่นการที่องค์กรมีกลยุทธ์ที่เหมาะสม มีโครงสร้างและกระบวนการดำเนินงานที่สนับสนุนกลยุทธ์ พฤติกรรมของพนักงานและลักษณะการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนาสู่องค์กรที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ลักษณะสำคัญขององค์กรที่เป็นเลิศคือ การเน้นที่จะทำในสิ่งที่ถูกต้องเพื่อสร้างความแตกต่าง การเน้นให้ความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้า ความรู้และทัศนคติของพนักงานในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร (Holbeche, 2006:121-127) การจัดการความรู้เป็นหนึ่งในเครื่องมือในการบริหารองค์กรยุคปัจจุบัน

ดังนั้น การก้าวไปร่วมกันในทิศทางของการจัดการความรู้นั้น นอกจากองค์กรต้องมีความรู้เชิงกลยุทธ์แล้ว โครงสร้างกระบวนการ และความร่วมมือร่วมใจในการสร้างพลังความรู้ของบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งในการก้าวเดินไปสู่เป้าหมายความสำเร็จที่มุ่งหวัง โดยใช้ความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่กลยุทธ์ที่วางไว้ การพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศ ซึ่งต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาคนพัฒนาระบบความรู้และกระบวนการเรียนรู้ให้บุคคลสามารถใช้ความคิดและความจำในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร พลังความรู้และความคิดของคนเท่านั้นที่สร้าง

ความแตกต่างได้

บรรณานุกรม

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547).การจัดการความรู้และคลังความรู้.กรุงเทพฯ:เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์
น้ำทิพย์ วิภาวิน และนางเยาว์ เปรมกมลเนตร (2551).นวัตกรรมห้องสมุดและการจัดการความรู้.

กรุงเทพฯ:ซีเอที โซลูชั่น

บุญดี บุญญาภิและคณะ(2547).การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่ปฏิบัติ. กรุงเทพฯ:สถาบันเพิ่มผลผลิต
แห่งชาติ.

วิจารณ์ พานิช.(2548).การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ

Bahra,N.(2001). **Competitive Knowledge Management**. New York: Palgrave.

Baird,L.and Henderson,J.C.(2006). **The Knowledge Engine**. New Delhi: Viva Books.

Debowski, S.(2006). **Knowledge Management**. Sydney and Melbourne: John Wiley & Sons
Australia.

Havard Business Review on Knowledge Management.(1998).Boston,M.A.: Havard Business
Review School Press.

Holbeche, L.(2006). **Understanding Change**. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Jennex,M.E.and Olfman,L.(2002). **Organizational Memory and Knowledge Effects on
Productivity: A Longitudinal Study**. Proceedings of the 35th Hawaii International
Conference on System Science. Retrived from:

<http://csdl2.computer.org/persagen/DLAbsToc.jsp?resourcePath=/.../1435toc.xml>

Prasena knowledge center.(2008)**Knowledge Management** .Retrived from:

http://www.prasena.com/public/knowledge_management.html

Victor, R.K.(2007). **How Countries Compete**. Boston,Mass.: Harvard Business School Press.

มติใหม่ของการบริหารจัดการและดำเนินงานห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้ เป็นศูนย์กลาง

ดร.สุวิมล ชนะผลเลิศ *

บทคัดย่อ

มาตรฐานการศึกษาของชาติ ฉบับเมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2547 ถือได้ว่าเป็นการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของชาติเป็นครั้งแรกของประเทศไทย ที่ได้กำหนดคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา โดยมีอุดมการณ์สำคัญของการจัดการศึกษา คือ การจัดให้มีการศึกษาตลอดชีวิต และการสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้ได้มีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ไว้ 3 มาตรฐาน และ 11 ตัวบ่งชี้ คือ

มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก : คนไทยเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข

มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา : จัดการเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญและการบริหารโดยใช้สถานศึกษาเป็นฐาน

มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ / สังคมแห่งความรู้ : การสร้างวิธีการเรียนรู้ และแหล่งการเรียนรู้ให้เข้มแข็ง

จากมาตรฐานการศึกษาของชาติ ดังกล่าว ย่อมก่อให้เกิดมติใหม่ของการบริหารจัดการและการดำเนินงานของห้องสมุดในการเป็นแหล่งเรียนรู้ที่จะต้องมีความเข้มแข็ง และเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีภารกิจหลักในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะเป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข ในความหมายของการเป็นคนดี คือ มีจิตใจดี มีพฤติกรรมที่มีวินัย สามารถควบคุมตนเอง รับผิดชอบ มีเหตุผล ซื่อสัตย์ เห็นคุณค่าตนเอง และผู้อื่น เคารพสิทธิและมีความเสียสละ ในส่วนของคนเก่ง คือ เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ในด้านภาษา

* ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มิติใหม่ของการบริหารจัดการ และดำเนินงานห้องสมุดที่เน้น ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

คณตรี ตรรกะและคณิตศาสตร์ การเคลื่อนไหว ศิลปะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล / การสื่อสาร และความรู้สึกลึกซึ้งในจิตใจ ในด้านความสุข คือ มีความรัก แบ่งปันซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ระหว่างความจริง ความงาม ความเป็นธรรม ประพฤติชอบ มีความสุขสันติ ไม่เบียดเบียน บริโภคสิ่งต่างๆ ด้วยปัญญา ไม่ตกเป็นทาส

ห้องสมุดควรเป็นองค์กรที่เติบโตพร้อมกับสถานศึกษา เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวม สะสมข้อมูล ความรู้ของสถานศึกษา ในขณะเดียวกัน ปัญหาการดำเนินงานของห้องสมุดยังมีอยู่มากมาย ทั้งจากการบริหารงานที่ขาดการวางแผน ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจัง ขาดความสนใจในการพัฒนาตนเองให้ทันความรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำไมห้องสมุดบางแห่งถึงก้าวหน้าแบบก้าวกระโดด ก็เพราะการบริหารจัดการที่ตั้งอยู่บนฐานของการคิดพิจารณาทบทวนผนวกกับการวางแผนในการปฏิบัติงาน หรือที่เรียกว่า มียุทธศาสตร์ในการทำงาน ยุทธศาสตร์จะมีได้อย่างไรนั้นต้องเริ่มจากผู้บริหารและบรรณารักษ์ที่จะเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อเดินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

การบริหารจัดการห้องสมุดโรงเรียนห้องสมุดโดยทั่วไปจะมีรายละเอียดและระบบที่ซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อเชื่อมโยงความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุดไปยังผู้ใช้บริการ ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดจึงมีความสำคัญยิ่งและต้องประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่าย ได้แก่ คณะกรรมการห้องสมุด หัวหน้างานห้องสมุด ครูบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักเรียนช่วยงาน นักการภารโรง หรือ อาสาสมัครจากชุมชน จากผู้ปกครองนักเรียน หรือจากครูในโรงเรียน บุคลากรดังกล่าวจะต้องมีคุณวุฒิ คุณสมบัติ และหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันดังนี้

คณะกรรมการห้องสมุด

- วางนโยบายในการพัฒนาห้องสมุด
- ให้การสนับสนุนห้องสมุดทุกรูปแบบ
- ดำเนินการในส่วนที่ได้รับมอบหมาย ให้ความรับผิดชอบ

หัวหน้างานห้องสมุด

- บริหารงานห้องสมุดให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ครูบรรณารักษ์

- ดูแลและดำเนินงานด้านเทคนิค งานบริการ งานกิจกรรม และงานสอนเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- งานธุรการ

- งานพิมพ์บัตรรายการ หนังสือ
โต้ตอบ
- เรียงบัตรรายการ
- บริการจ่าย – รับ หนังสือ
- จัดชั้นหนังสือ
- เก็บสถิติต่างๆ
- ซ่อมหนังสือและเย็บเล่มวารสาร

นักเรียนช่วยงานห้องสมุด

- อาสาสมัครช่วยงาน
- ตามงานที่ได้รับมอบหมาย อาทิ
จัดเก็บจัดเรียงหนังสือ วารสาร
หนังสือพิมพ์

นักการภารโรง

- เปิด – ปิด ห้องสมุด
- ทำความสะอาดชั้นหนังสือและ
ห้องสมุด
- จัดโต๊ะ – เก้าอี้ ให้เป็นระเบียบ
- ช่วยซ่อมหนังสือและเย็บเล่มวารสาร
- ช่วยงานต่างๆ ตามที่บรรณารักษ์
เห็นสมควร

การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ใน
ห้องสมุด ครูบรรณารักษ์ต้องตระหนักอยู่
เสมอ ในการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
สำหรับครูและนักเรียนในโรงเรียนให้มี
บรรยากาศที่น่าเข้าใช้บริการ อาทิ

- หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์และ
สื่อประสม ให้มีหลากหลาย ที่ตอบสนอง
หลักสูตรและการเรียนการสอนของครูและ
นักเรียน

- เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่พร้อมใช้งาน
และมีเพียงพอ

- โต๊ะ เก้าอี้ ชั้นหนังสือ ที่เหมาะสม
- ระบบรักษาความปลอดภัย และ
ทรัพย์สินของห้องสมุด
- พื้นที่การทำงานและการให้บริการ
จัดให้เป็นสัดส่วน
- สิ่งอำนวยความสะดวก โทรศัพท์
โทรสาร เครื่องถ่ายสำเนา

งบประมาณและการเงิน ที่ต้องมีการ
บริหารจัดการให้เป็นไปตามกฎระเบียบของ
ทางราชการหรือสถานศึกษา อีกทั้งต้องมีการ
ควบคุมให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้
ในการประมาณการจัดซื้อจัดจ้างสถิติและการ
รายงาน การบริหารจัดการงานห้องสมุดควร
จัดเก็บสถิติ ผลการปฏิบัติงานเป็นรายวัน
รายสัปดาห์ รายเดือน และสรุปเป็นรายปี
นำเสนอต่อผู้บริหารสถานศึกษา

วัฒนธรรมองค์กร

โดยธรรมชาติของสถานศึกษา
ลักษณะการบริหารจัดการทางวิชาการ จะมี
ลักษณะการมีส่วนร่วมในฐานะที่เท่าเทียมกัน
ไม่ใช่ลูกจ้างนายจ้าง ดังนั้นการจะเป็นผู้นำที่ดี
จึงต้องมีการรวบรวมความคิด และวิสัยทัศน์
ของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรอันนำไปสู่เป้าหมาย
ร่วมกันให้เป็นที่ยอมรับใน ทุกๆระดับ
โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูง
ต้องกำหนดพันธกิจที่ชัดเจน และกำหนด
ทิศทางยุทธศาสตร์ที่ท้าทาย อีกทั้ง

กระบวนการที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุพันธกิจที่กำหนดไว้
วิสัยทัศน์

การจัดทำยุทธศาสตร์สิ่งที่ต้องคิดก่อนคือ วิสัยทัศน์ (Vision) คือ การมองไปข้างหน้า มองไปในอนาคตที่ต้องการเป็น

อะไร วิสัยทัศน์ที่มีพลัง ต้องสร้างจากความร่วมมือกันของบุคลากรในองค์กรเพื่อลดการโต้แย้ง และการมองให้รอบด้าน มีลักษณะเป็นภาพความเป็นจริงเป็นระบบเปิดขององค์กรออกสู่สังคมภายนอก

การบริหารจัดการเชิงรุก

แนวโน้มการบริหารจัดการห้องสมุดในปัจจุบันจะต้องปรับเปลี่ยนไปไม่ใช่ห้องสมุดเป็นตัวเลือกสำหรับตัดงบหรือเหลืองบเล็กน้อย ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ ลำดับต้นๆ โดยมีบรรณารักษ์เป็นตัวกระตุ้นให้เห็นความสำคัญ จำเป็นที่จะยกระดับคุณภาพทรัพยากรแหล่งเรียนรู้ ผู้บริหารและบรรณารักษ์ต้องมีความพร้อมในบทบาทการบริหารเชิงรุก โดยเริ่มจากการวางแผน การนำไปปฏิบัติ และการติดตามและประเมินผล ซึ่งกระบวนการบริหารจัดการ มีดังนี้

ฐานของการวางแผน	ทิศทางของโรงเรียน	วางแผน	การนำไปปฏิบัติ	การติดตามและประเมินผล
ประเมินสภาวะแวดล้อมภายนอก ประเมินผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ประเมินลูกค้า ประเมินคู่แข่ง	วิสัยทัศน์ ภารกิจ ปัจจัยความสำเร็จ เป้าหมาย	แผนงาน แผนปฏิบัติ การ โครงการ	การมอบหมายแต่ละฝ่าย การมอบหมายงานโครงการ	ติดตามและประเมินผลดำเนินงาน KPI (Key performance indicators ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน) McKinsey's 7-s Benchmarking
1. ปัจจุบันการดำเนินการสร้างเสริมการใช้ห้องสมุด	2. ในอนาคตต้องการไปที่ใด?	3. ทำอย่างไรถึงจะไปถึงจุดนั้น	4. ใครมีหน้าที่ทำอะไร	5. เราทำได้ตามที่ต้องการหรือไม่
← ขั้นตอนการวางแผน →			← นำไปปฏิบัติ →	← ควบคุม →

การบริหารจัดการในปัจจุบัน จะต้องมีกระบวนการ ประกอบด้วย การวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ การติดตามและประเมินผล ให้ครบวงจร เพราะถ้ามีการวางแผนแต่ขาดการนำไปปฏิบัติ หรือ การนำไปปฏิบัติขาดการติดตามและประเมินผลก็เท่ากับการบริหารจัดการขาดความครบถ้วน

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการเชิงรุกประสบความสำเร็จได้นั้น ประกอบด้วย

- บุคลากร ต้องมีชีวิตชีวา มุ่งมั่น เสียสละ พัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- การบริหารจัดการที่เน้นทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย
- การบริการที่เน้น ผู้รับบริการ และความเป็นเลิศ
- การวิจัยเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง

ดังนั้น การบริหารจัดการเชิงรุก ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องต้องพิจารณาร่วมกันในการผลักดันให้บรรลุเป้าหมายดังนี้

ขั้นตอนการวางแผน

- ต้องมีฐานของการวางแผน ได้แก่ การประเมินสถานะแวดล้อมภายนอก ประเมินผลการดำเนินงานต่างๆ ประเมินผู้ใช้ ประเมินคู่แข่ง ว่าในปัจจุบันการดำเนินการ สร้างเสริมการใช้ห้องสมุดเป็นอย่างไร

- ทิศทางของสถานศึกษา ได้แก่ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ปัจจัยความสำเร็จ เป้าหมายคืออะไร ในอนาคตต้องการไปที่ใด

- วางแผน ได้แก่ แผนงาน แผนปฏิบัติการ โครงการ ทำอย่างไร ถึงจะไปถึงจุดหมายที่ตั้งไว้

นำแผนไปปฏิบัติ

- การนำไปปฏิบัติ ได้แก่ การมอบหมายแต่ละฝ่าย การมอบหมายงาน โครงการ ใครมีหน้าที่ทำอะไร

ควบคุม

- การติดตามประเมินผล เป็นการติดตามประเมินผล การดำเนินงานจากการกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินการ KPI (Key Performance Indicators) หรือจากการเปรียบเทียบสมรรถนะ (Ben marking) เป็นตัวบ่งชี้ว่าห้องสมุดทำได้ตามที่ต้องการหรือไม่

รูปแบบการบริหารจัดการ

ในมิติของการบริหารจัดการและดำเนินงานห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง จะขอเสนอให้เป็นรูปแบบการพัฒนาการบริหารจัดการโดยใช้การประกันคุณภาพและการวิจัยเป็นฐาน

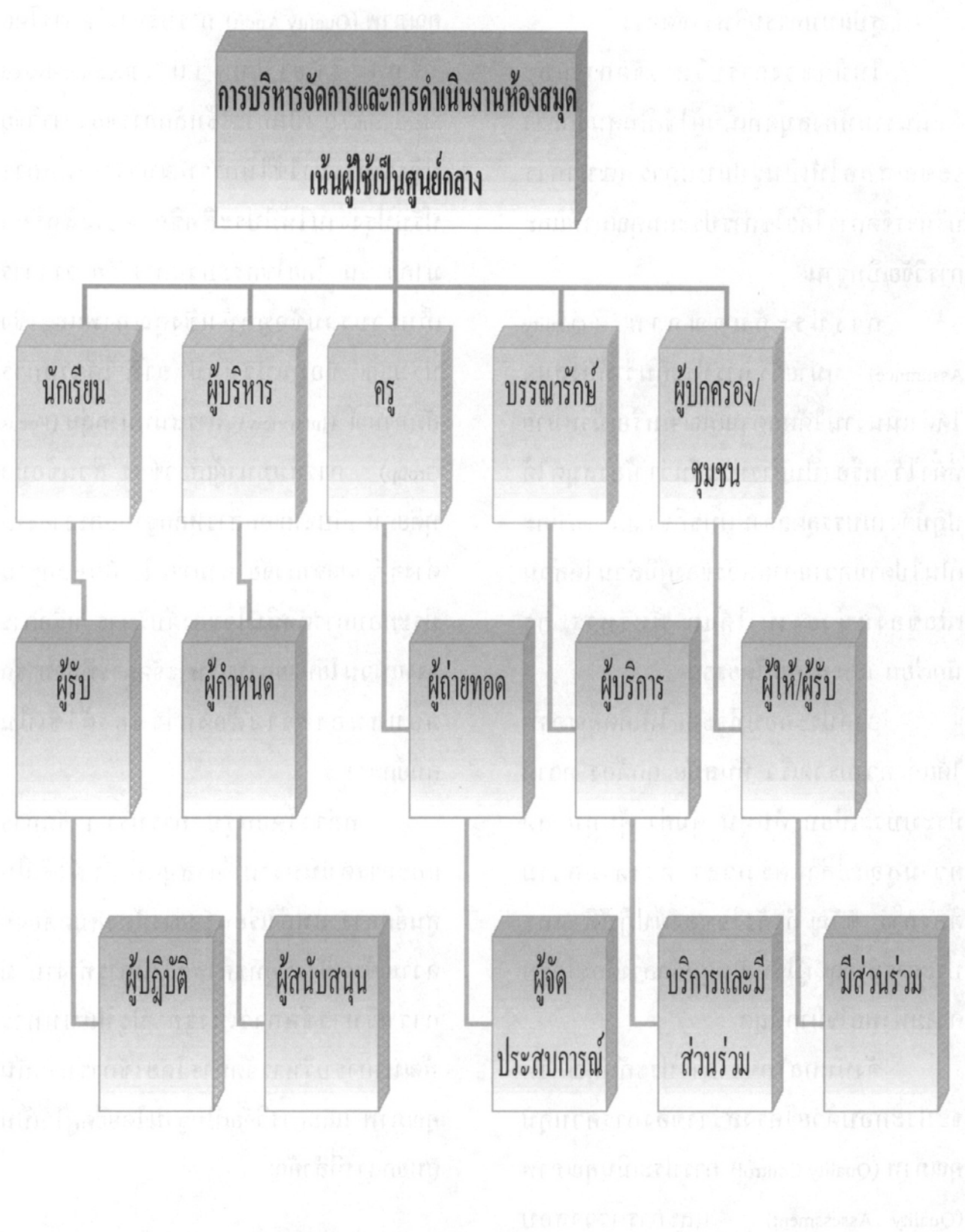
การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง การประกันว่าห้องสมุดได้ดำเนินงานได้ผลตามเกณฑ์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือ เป็นการประกันว่า ห้องสมุดได้ปฏิบัติงานบรรลุผลตามพันธกิจ (Mission) และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ได้แก่ ผู้บริหาร ครู นักเรียน และสังคม โดยรวม

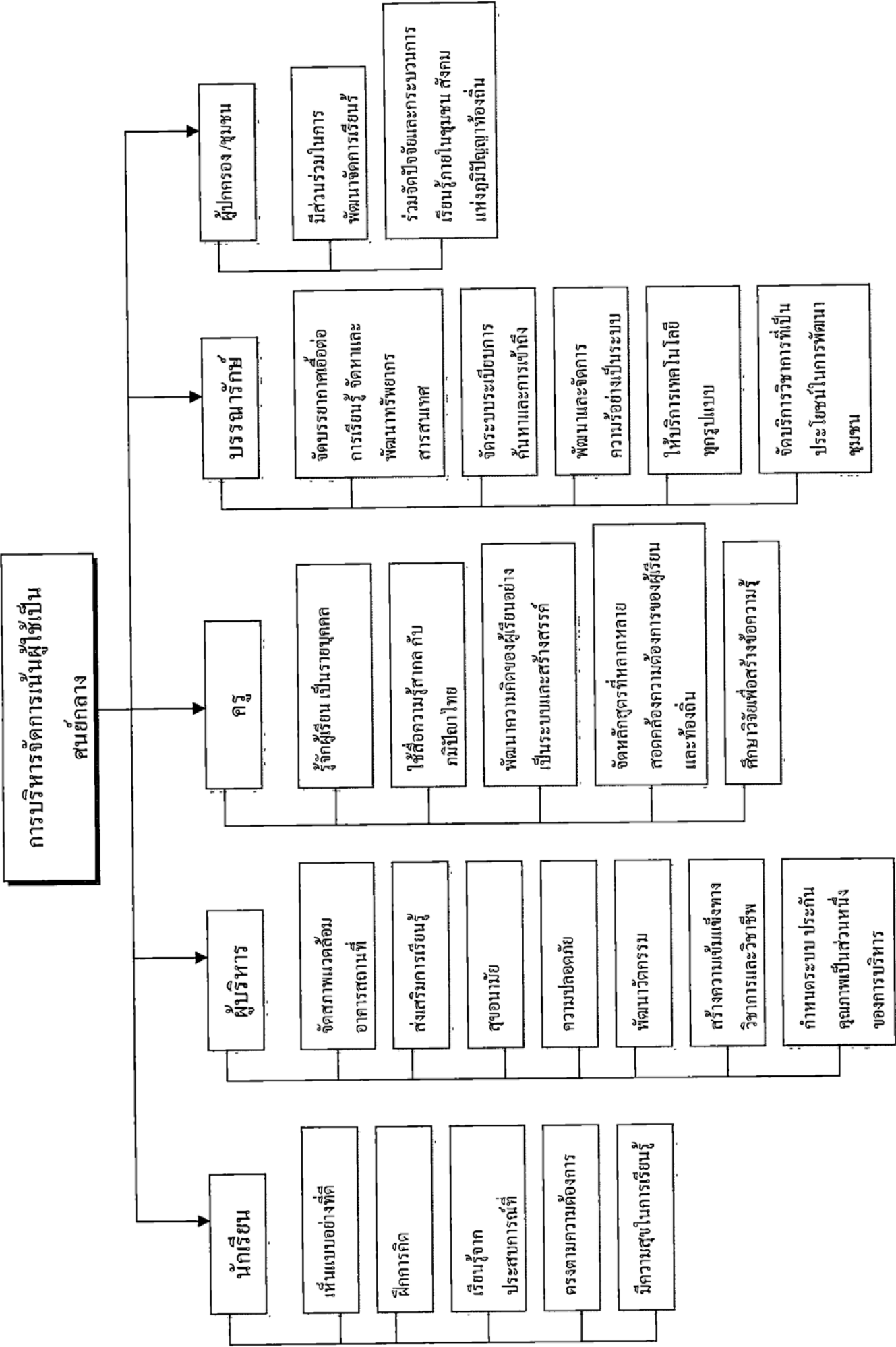
องค์ประกอบที่จะก่อให้เกิดคุณภาพ ได้แก่ ความรวดเร็ว ทันสมัย ถูกต้อง ความมีระบบระเบียบ ต้นทุน คุ่มค่า คุ่มทุน ลดความสูญเปล่า ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ ขวัญ กำลังใจของผู้ปฏิบัติ และประการสำคัญ ผู้ใช้ที่เป็นศูนย์กลางต้องได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

ดังนั้นกลไกของการประกันคุณภาพจะประกอบด้วยโครงสร้างของการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) และการตรวจสอบ

คุณภาพ (Quality Audit) การบริหารจัดการโดยใช้การวิจัยเป็นฐาน (Research-Based Management) เป็นการใช้หลักการของการวิจัยปฏิบัติการมาใช้ในการพัฒนางานเพื่อการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยใช้กระบวนการวิจัย จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ข้อมูลปฐมภูมิ อาทิ ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ เก็บจากเอกสารหลักฐานและรายงานต่างๆ ซึ่งผลจากวิจัย สามารถใช้เป็นหลักฐานประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือการวางแผนนโยบายการบริหารจัดการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการและการดำเนินงานห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง แหล่งเรียนรู้อย่างห้องสมุดต้องมีความเข้มแข็ง มียุทธศาสตร์ในการทำงาน มีการบริหารจัดการเชิงรุก มีรูปแบบการพัฒนาการบริหารจัดการโดยใช้การประกันคุณภาพ และการวิจัยเป็นฐานโดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางที่สำคัญ





บรรณานุกรม

- กนกอร สมปราชญ์และ บุญธรรม ศิริบุญกาญจน์. 2549. รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา. วารสารศึกษาศาสตร์. 29,2 (เม.ย. – มิ.ย.): 48-58.
- กระทรวงศึกษาธิการ. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2548. มาตรฐานการศึกษาของชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- สุวิมล ณะผลเลิศ. 2549. การบริหารจัดการห้องสมุดโรงเรียนเชิงรุก. เอกสารประกอบการบรรยายในโครงการฝึกอบรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดสำหรับโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1 เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2549 ณ โรงแรมสตาร์ จังหวัดระยอง.
- สุวิมล ณะผลเลิศ. 2548. ยุทธศาสตร์การบริหารเชิงรุก : ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. เอกสารประกอบการสัมมนาและประชุมทางวิชาการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง วันที่ 22 ธันวาคม 2548 ณ ห้องประชุมชั้น 5 อาคาร 3 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

CRM & CEM เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันบริการ สารสนเทศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เชื้อแก้ว*

บทคัดย่อ

สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างมากเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีด้านต่างๆ ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศกำลังอยู่ในระหว่างสับสนและต้องการคำตอบให้ตัวเองว่าทำอะไรจึงจะสามารถเดินหน้าและเติบโตต่อไปอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆ ที่ต้องมีการปฏิบัติงาน การจัดองค์กร การจัดสรรทรัพยากร การแสวงหาพันธมิตร การแข่งขัน การจัดการรายได้ การกำหนดวิสัยทัศน์ และการสร้างตราสินค้า

การบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จเมื่อศตวรรษที่ผ่านมาไม่ยุ่งยากซับซ้อนเช่นในปัจจุบัน ที่ต้องเผชิญกับปัญหาซับซ้อนนานาประการ ได้แก่ การที่ต้องพยายามคิดเชิงกลยุทธ์และต้องพยายามทำให้วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้บรรลุผล ทำสิ่งใหม่ที่ดีขึ้นในขณะที่ต้องคอยให้บริการแก่ทุกคนตลอดเวลา ต้องเปิดรับและตอบสนองต่อความคิดใหม่ๆ ในสภาพที่ต้องกระเปียดกระเสียวเงินงบประมาณที่น้อย แต่ไม่หมดแค่นั้น เราต้องจัดสรรเวลาเพื่อเอามาจัดการคลี่คลายปัญหาต่างๆ ที่มากับความสับสนของกระแสสารสนเทศ ในความเป็นจริงเราต่างก็ต้องการดึงดูดคนใหม่ๆ ที่มีความสามารถเข้ามาทำงาน ในขณะที่ต้องต่อสู้กับตัวเลือกที่ใหม่และดีกว่าที่มีเข้ามาอย่างต่อเนื่องลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งต้องคิดให้ดีๆ จะเข้ากับสิ่งเก่าระบบเก่าที่มีอยู่แล้วอย่างไร ต้องกระตือรือร้นที่จะตอบสนองความต้องการต่างๆ ให้ดีที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ต้องให้อยู่กับร่องกับรอยและมีสาระ และต้องพยายามลงทุนในสิ่งที่เป็นด้านกายภาพและให้บริการการเข้าถึงสารสนเทศทางออนไลน์ การแก้ไขปัญหาลำดับผู้บริหารจึงต้องมีวิสัยทัศน์ มีความคิดเชิงนวัตกรรม ยืดหยุ่น และตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างรวดเร็ว

*อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

CRM & CEM เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการของ สถาบันบริการสารสนเทศ

เมื่อ 65 ล้านปีที่ผ่านมาไดโนเสาร์ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงจึงต้องสูญพันธุ์ไปในที่สุด สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างมาก เนื่องมาจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีด้านต่างๆ ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศกำลังอยู่ในระหว่างสับสนและต้องหาคำตอบให้ตัวเองว่าทำอย่างไรจึงจะสามารถเดินหน้าและเติบโตต่อไปอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆ ที่ต้องมีการปฏิบัติงาน การจัดองค์กร การจัดสรรทรัพยากร การแสวงหาพันธมิตร การแข่งขัน การจัดการรายได้ การกำหนดวิสัยทัศน์ และการสร้างตราสินค้า

การบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จเมื่อศตวรรษที่ผ่านมาไม่ยุ่งยากซับซ้อนเช่นในปัจจุบัน ที่ต้องเผชิญกับปัญหา กู้นานนานาประการ ได้แก่ การที่ต้องพยายามคิดเชิงกลยุทธ์และต้องพยายามทำให้วิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้บรรลุผล ทำสิ่งใหม่ที่ตื่นเต้น ขณะที่ต้องคอยให้บริการแก่ทุกคนตลอดเวลา ต้องเปิดรับและตอบสนองต่อความคิดใหม่ๆ ในสภาพที่ต้องกระเปียดกระเสียวเงิน

งบประมาณที่น้อย แต่ไม่หมดแค่นั้น เราต้องจัดสรรเวลาเพื่อเอามาจัดการคลี่คลายปัญหาต่างๆ ที่มากกับความสับสนของกระแสสารสนเทศ ในความเป็นจริงเราต่างก็ต้องการดึงดูดคนใหม่ๆ ที่มีความสามารถเข้ามาทำงาน ในขณะที่ต้องต่อสู้กับตัวเลือกที่ใหม่และดีกว่าที่มีเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งต้องคิดให้ดีๆ จะเข้ากับสิ่งเก่าระบบเก่าที่มีอยู่แล้วอย่างไร ต้องกระตือรือร้นที่จะตอบสนองความต้องการต่างๆ ให้ดีที่สุด ในขณะเดียวกันก็ต้องให้อยู่กับร่องกับรอยและมีสาระ และต้องพยายามลงทุนในสิ่งที่เป็นด้านกายภาพและให้บริการ การเข้าถึงสารสนเทศทางออนไลน์ การแก้ไข ปัญหาข้างต้นผู้บริหารจึงต้องมีวิสัยทัศน์ มีความคิดเชิงนวัตกรรม ยืดหยุ่น และตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างรวดเร็ว

ปัจจุบันสารสนเทศอยู่ที่ปลายนิ้วที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย บทบาทของบรรณารักษ์/นักสารสนเทศในฐานะข้อหนึ่งของห่วงโซ่สารสนเทศกำลังถูกท้าทาย การพัฒนาระบบสถาบันบริการสารสนเทศให้พร้อมเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของสถาบันบริการสารสนเทศ เป็นสิ่งที่ซับซ้อน แนวความคิดเชิงกลยุทธ์ต่างๆ ถูกนำมาใช้เพื่อให้การบริหารสถาบันบริการสารสนเทศบรรลุเป้าหมายมี

ประสิทธิผล(effectiveness) และประสิทธิภาพ (efficiency) เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการ

“...The value of library is not measured by the bulk of books on the shelves, but by the speed the customers can be supplied with the books he is really needing...”

Schelsky 1967: 65 (cited in Decker and Hoppner 2006: 505)

ในบริบทของสถาบันบริการสารสนเทศในปัจจุบัน ประเด็นเรื่องการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการเป็นสิ่งที่ได้ทำได้ลำบากและได้รับความสนใจจากผู้บริหารอย่างมาก เพราะในทางธุรกิจการตัดสินใจลงทุนใดๆ ก็ตาม ขึ้นอยู่กับลูกค้า สถาบันบริการสารสนเทศก็เช่นกัน ที่การใช้ดุลยพินิจเพื่อตัดสินใจต้องอาศัยข้อมูลลูกค้าเป็นหลัก การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ในสถาบันบริการสารสนเทศในปัจจุบันขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้า และการบริโภคทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (economical consumption of resources) ดังนั้นปัจจัยเรื่องของการศึกษาลูกค้า (Customer Intelligence) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารเชิงกลยุทธ์ของสถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งไม่ใช่

เรื่องใหม่เพราะบรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศทั้งหลายก็จะคุ้นเคยกับการวิจัยผู้ใช้บริการ (User Research) หรือการวิเคราะห์ช่องว่างทางการบริการ (gap analysis of services) ที่อาศัยการศึกษาคุณภาพการบริการ LibQUAL กันอยู่แล้ว โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการนั่นเอง

การจัดหาสารสนเทศรูปแบบต่างๆ เพื่อมาให้บริการผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศนั้นต้องมีค่าใช้จ่ายในการลงทุน เพราะนอกจากตัวสารสนเทศแล้วยังต้องมีการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ปัจจุบันส่วนใหญ่จะเป็นดิจิทัลนั้นต้องใช้งบลงทุนมหาศาลเพียงใด

ดังนั้นการวัดประสิทธิภาพของการบริหารจัดการสถาบันบริการสารสนเทศในปัจจุบันจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยนำเข้า-ปัจจัยนำออก เมื่อมีการลงทุน ก็ต้องมีการวัดประสิทธิผลการใช้เงิน ในสถาบันบริการสารสนเทศนั้น เราสามารถบอกได้ว่าลงทุนไปจำนวนกี่ล้านบาท แต่การวัดผลไม่สามารถคำนวณออกมาได้เป็นจำนวนบาทหรือร้อยละ เหมือนการลงทุนทางการค้าที่สามารถบอกได้ว่ามีการลงทุนซื้อวัตถุดิบ จ่ายค่าแรงการผลิต ค่าสึกหรอของอุปกรณ์ซึ่งถูกนำมาคำนวณเป็นต้นทุนการผลิต และนำไปตั้งราคาขายเพื่อ

ทราบว่าจะต้องได้กำไรเท่าใดหลังจากหักค่าดำเนินการทางการตลาดแล้ว ดังนั้น ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการบริการซึ่งเป็นปัญหาที่ท้าทายผู้บริหารสถาบันบริการสารสนเทศทุกแห่งคำถามที่ท้าทายการตัดสินใจก็คือเราจะเลือกลงทุนมหาศาลไปกับการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใหม่และทันสมัยด้วยเงินมหาศาลมาให้บริการผู้ใช้ หรือจะปรับปรุงเทคโนโลยีที่มีอยู่ก่อนนั้นให้เหมาะสมและเต็มศักยภาพ ดังนั้น ปัจจัยเรื่องของการศึกษาลูกค้า (Customer Intelligence) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถาบันบริการสารสนเทศ

ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) การจัดการองค์กรจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่รุนแรง องค์กรใดมีกลยุทธ์ธุรกิจที่เหนือชั้น โดยเฉพาะกลยุทธ์ในการดูแลและรักษาลูกค้าด้วยแล้ว องค์กรนั้นก็จะมีโอกาสอยู่รอดหรือเจริญรุ่งเรืองได้ แต่ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การขาดประสิทธิภาพในการบริการและการดูแลลูกค้า รวมถึงความไม่เข้าใจความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ทำให้ไม่สามารถผลิตสินค้าและบริการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้

แม้สถาบันบริการสารสนเทศจะเป็นหน่วยงานประเภทไม่แสวงผลกำไร และงานบริการสารสนเทศถูกจัดเป็นสินค้าสาธารณะ

หากแต่ภาวะกดดันจากสภาพแวดล้อมทั้งภายใน ได้แก่ นโยบายจากหน่วยงานต้นสังกัดที่เน้นประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรโดยคำนึงถึงต้นทุนต่อหน่วย และวัดประสิทธิภาพจากการใช้ทรัพยากรให้ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ และปัจจัยภายนอก อันได้แก่ ความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม กอปรกับกระแสแห่งยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Society) ทำให้มีการแข่งขันด้านการบริการสารสนเทศในระดับสูง โดยเฉพาะคู่แข่งที่ดำเนินธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ซึ่งมีความได้เปรียบทั้งในเรื่องของเทคโนโลยี บุคลากร และกลยุทธ์เชิงธุรกิจ ทั้งยังมีการจัดบริการในลักษณะมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะราย (one-to-one marketing) ดังนั้น ความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จของการบริการที่ดีที่สุดและตรงเป้าหมายที่สุดของทุกองค์กร

Customer Intelligence : ภูมิจำคัญในการเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการบริการสารสนเทศ

การพัฒนาการบริการสารสนเทศที่ผ่านมานั้นพบว่ามักจะมุ่งไปที่ประสิทธิผล (Effectiveness) ของการบริการก่อน แล้วจึงจะมามองเรื่องประสิทธิภาพ (efficiency) ของการบริการในลำดับต่อมา คำว่า "ประสิทธิผล" คือ ผลผลิตของการบริหารกิจการงานขององค์กร

หรือหน่วยงานนั้น ส่วน คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นวิธีการที่ดีที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดสำหรับการดำเนินการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ซึ่งหมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง ซึ่งการบรรลุประสิทธิผลนั้นต้องไม่มองอยู่แค่การลด/ประหยัดต้นทุน หรือการใช้พนักงาน/เจ้าหน้าที่น้อยลง การที่มีคนให้บริการเพียงคนเดียว (on-person-library) อาจจะมองว่าเป็นการบริหารต้นทุนที่ดีที่สุด (cost efficient) แต่คุณภาพการบริการจะลดลงอย่างเป็นเหตุเป็นผล หากจำนวนการขอใช้บริการเพิ่มขึ้น ดังนั้นการลดต้นทุนจึงไม่ใช่โมเดลการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ดีที่สุดของผู้บริหารหน่วยงาน สิ่งที่จะต้องมองต่อมาเพื่อหาคำอธิบาย คือ มีความเชื่อมโยงที่แยกกันไม่ออกระหว่างคุณภาพการบริการกับทรัพยากรที่ต้องใช้ ดังนั้นการจะบริหารจัดการให้ลงตัวที่สุดระหว่างระดับของการบริการกับระดับของการลงทุน จึงไม่เพียงแต่จะมองในประเด็นทางเศรษฐศาสตร์แต่ต้องมองประเด็นทางการเมืองด้วยเช่นกัน เนื่องจากประสิทธิภาพสูงนั้นต้อง คำนึงถึง ประสิทธิภาพร่วมกับ ความพึงพอใจโดย ธรรมชาติของ “ผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสีย” ทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายเจ้าของกิจการ หรือ ฝ่ายผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายผู้ปฏิบัติงานระดับรองลงมากับฝ่ายประชาชนผู้รับบริการ หรือลูกค้าขององค์กรนั้น

การยกระดับคุณภาพ (efficiency) ของสถาบันบริการสารสนเทศอาจจะทำได้โดยการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและการจัดการบุคลากร หรือแม้กระทั่งการปรับตัวสู่ประสงค์ปรับรื้อระบบ (reengineering) ในทางตรงกันข้ามหากพูดถึงประสิทธิผล (effectiveness) เราต้องพูดถึงปัจจัยต่างๆ ที่สำคัญต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่

1 ความเข้าใจ โดยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ/ความคุ้นเคยต่อการบริการทำให้สถาบันบริการสารสนเทศต้องสนใจพัฒนากิจกรรมที่สนับสนุนการใช้สถาบันบริการสารสนเทศของผู้ใช้รวมทั้งกลยุทธ์ทางการตลาดที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน

2. ทบทวน/ประเมินกระบวนการไหลของงาน (workflow) และการจัดการงานแต่ละชิ้น (transaction) ด้วยการสร้างดัชนีต่างๆ ขึ้นมาเป็นตัวชี้วัด เพื่อมาใช้ในการจำแนกจุดอ่อนของกระบวนการทำงาน

3. ต้องประมวลผลการทำงานประจำวันว่ามีทำอะไรไปบ้างที่เปล่าประโยชน์เพื่อหาทางปรับปรุงหรือยกเลิก

การประมวลผลสารสนเทศต่างๆ ข้างต้นเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ที่จะช่วยให้สถาบันการสารสนเทศมีทางเลือกในการแก้ไขการบริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และข้อมูลที่เป็นหัวใจสำคัญของการนี้คือการทำความเข้าใจลูกค้าที่จะทำให้ธุรกิจใดๆ ก็ตามประสบความสำเร็จ รวมทั้งสถาบันบริการสารสนเทศก็เช่นเดียวกัน การทำ Customer Intelligence (CI) ช่วยให้องค์กรรู้จักลูกค้าอย่างละเอียด ช่วยให้การพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ผ่านกลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญสองประการ คือ การบริหารความสัมพันธ์กับการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management – CRM)

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศด้วยการนำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการนั้นไม่ใช่เรื่องใหม่ แม้ว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมามีกลยุทธ์หรือเครื่องมือทางการตลาดเกิดขึ้นมากมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า แต่เครื่องมือที่ได้รับความนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายคือ การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ซึ่งเป็นกลยุทธ์และเครื่องมือที่พยายามบูรณาการ

(integration) แนวความคิดทางการตลาดในหลายมิติโดยนำเอาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ามาเป็นศูนย์กลาง มุ่งใส่ใจกับลูกค้าในระยะยาว รักษาคำสัญญา (Promise) กับลูกค้า และใส่ใจกับการจัดการภายในองค์กร (Internal Marketing) โดยพัฒนาให้ทุกหน่วยงานในองค์กรร่วมมือกัน มีวัฒนธรรมการบริการ และมุ่งสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ตลอดจนใช้ข้อมูลลูกค้า (Customer Database) ให้เป็นประโยชน์และสื่อสารกับลูกค้าด้วยการปฏิสัมพันธ์เป็นสำคัญเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย (Win-win Strategy) ดังนั้น CRM ในฐานะที่เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ (Business strategy) จึงเป็นเครื่องมือสำคัญอันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (competitive advantage)เหนือคู่แข่ง และเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริหารสถาบันบริการสารสนเทศที่สำคัญได้เช่นกัน

องค์ประกอบของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

การจัดให้มีกิจกรรมการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ระบบการจัดการและคน การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า และการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ดังนี้

1. ระบบการจัดการและคน คือ ต้องดูว่าองค์กรมีการจัดการที่เป็นระบบและมีความพร้อมในการทำ CRM หรือไม่ และเนื่องจากกลยุทธ์ CRM เป็นกลยุทธ์ธุรกิจ ซึ่งต้องใช้ความร่วมมือประสานงานของคนในองค์กรทุกหน่วยงาน ดังนั้น “คน” จึงถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนให้กลยุทธ์นี้ประสบความสำเร็จ

2. การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า หัวใจของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการทำความรู้จักและเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ซึ่งหมายถึง การตระหนักในความชอบและความต้องการของลูกค้าได้ดีเท่ากับตัวของลูกค้า องค์กรต้องรู้จักใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าทั้งในขั้นตอนการวางแผนการดำเนินการและการควบคุมประเมินผลของกิจกรรมการบริหารความสัมพันธ์ เพื่อเป็นเข็มทิศชี้นำกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กร ฐานข้อมูลที่มีคุณภาพเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาข้อเสนอในด้านต่างๆ ที่ “โดนใจ” ลูกค้า ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน และจะนำไปสู่อัตราการรักษาลูกค้าเดิมที่เพิ่มสูงขึ้น ในที่สุด การกำหนดกลยุทธ์การแข่งขันที่มีเป้าหมายเพื่อการสร้าง รักษา และกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนการเพิ่มส่วนแบ่งของลูกค้า ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยฐานข้อมูลที่มีคุณภาพทั้งสิ้น ฐานข้อมูลด้าน

พฤติกรรมลูกค้าโดยเฉพาะรูปแบบพฤติกรรมที่ซ้ำๆ ทำให้เห็นลักษณะของเป้าหมายได้อย่างชัดเจนมากขึ้นช่วยให้ปรับปรุงกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ครั้งต่อไปได้อย่างสมเหตุสมผลมากขึ้น

อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้ามิใช่อะไรที่การมีข้อมูล หากแต่อยู่ที่การใช้ฐานข้อมูลที่มีอย่างชาญฉลาดมากกว่า และหากต้องการจะใช้ประโยชน์จากรากฐานข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารต้องรู้จักและให้ความสนใจกับประเด็นที่เป็นคุณลักษณะพื้นฐานของการพัฒนาฐานข้อมูลลูกค้าซึ่ง ฐานข้อมูลลูกค้าที่ดี และมีประโยชน์ควรมีคุณสมบัติพื้นฐาน 4 ประการ คือ ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และ เชื่อมโยงกันได้

- **ถูกต้อง** ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ก่อให้เกิดการสูญเปล่าและสิ้นเปลืองในเรื่องของต้นทุนอย่างมากโดยไม่จำเป็น

- **ครบถ้วน** ความครบถ้วนเป็นคนละเรื่องกับการมีข้อมูลเยอะๆ หรือมีข้อมูลทุกเรื่อง การมีข้อมูลครบถ้วนแตกต่างจากการมีข้อมูลมากๆ ความครบถ้วนของฐานข้อมูลพิจารณาจากการมีข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อการสร้าง รักษา และกระชับความสัมพันธ์ลูกค้ามากกว่าการมีข้อมูลปริมาณมากแต่ไม่ทราบว่าจะ

นำไปใช้ประโยชน์อะไร ซึ่งจะต้องเริ่มต้นโดยยึดหลักธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กรเพื่อออกแบบฐานข้อมูลว่า จะต้องเก็บข้อมูลประเภทใดบ้าง จากแหล่งข้อมูลใด ด้วยวิธีการใดบ้าง และด้วยความถี่ที่มากน้อยเพียงใด จะสามารถประเมินคุณภาพของความสัมพันธ์ได้จากเรื่องใดบ้าง เช่นระดับความสำคัญของลูกค้า โดยอาจพิจารณาจากมูลค่าเฉลี่ยของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการครั้งล่าสุดที่ได้มีการติดต่อกับองค์กร ระยะเวลาการเป็นลูกค้า หรือพฤติกรรม การติดต่อ เช่น ความถี่ในการติดต่อเพื่อขอข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และราคา ความบ่อยครั้งในการร้องเรียนเรื่องต่างๆ ระดับความพึงพอใจต่อสินค้า บริการ ราคา และพนักงานที่ให้การดูแล ฯลฯ

● **เป็นปัจจุบัน** ข้อมูลแทบทุกประเภทมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ทำให้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ ของลูกค้าซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและแทบจะไม่จำกัดอันเนื่องมาจากสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงในยุคโลกาภิวัตน์ที่การแข่งขันก้าวข้ามทั้งขอบเขตทางภูมิศาสตร์และขอบเขตของอุตสาหกรรม

● **เชื่อมโยงกันได้** เป็นคุณสมบัติที่ทำให้ฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการจัดเก็บ และลดข้อผิดพลาดจากการตัดสินใจ ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาใหญ่เรื่องข้อมูลเรื่องหนึ่งที่พบบ่อยๆ ในธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการบันทึกข้อมูลในแฟ้มกระดาษ หรือแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ คือข้อมูลของลูกค้าเก่าแต่ละรายมักจะกระจัดกระจายกันอยู่ตามจุดต่างๆ แล้วหาไม่พบ ทำให้ต้องมีการเปิดแฟ้มข้อมูลใหม่อยู่เสมอ การเชื่อมโยงกันได้ของข้อมูลจะช่วยให้องค์กรสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและสะดวกสำหรับลูกค้า ที่สำคัญคือเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะนำไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop Service) ซึ่งจะเป็นรูปแบบการติดต่อที่สะดวกที่สุดสำหรับลูกค้า และหลีกเลี่ยงไม่ได้ในสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงขึ้นตลอดเวลา เช่นในปัจจุบัน

3 การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

เทคโนโลยีเป็นหัวใจหนึ่งที่ทำให้ CRM ประสบความสำเร็จ การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม (ทั้งระบบการปฏิบัติและระบบวิเคราะห์) เป็นสิ่งสำคัญทำให้การสร้าง การเก็บข้อมูล การจัดเตรียม และการเข้าถึงลูกค้า เอื้ออำนวยต่อการวิเคราะห์และแยกแยะลูกค้า เพื่อการสร้างจุดการติดต่อกับลูกค้าและเพื่อกระจายข้อมูลผ่านทุกช่องทางและทุกหน่วยงานในองค์กร

- **สร้างจุดติดต่อกับลูกค้า** การสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นแกนหลักของงาน CRM ซึ่งจะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าทุกจุดของการติดต่อกับลูกค้านั้นความสัมพันธ์ได้รับการเน้นหนักในคุณภาพ คงเส้นคงวา และสามารถตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้หรือไม่ องค์กรจะต้องวิเคราะห์ให้ได้ว่าควรใช้การติดต่อกับลูกค้าที่แตกต่างกันแต่ละรายอย่างไร

- **การกระจายข้อมูลลูกค้าผ่านช่องทางการติดต่อ** ข้อกำหนดพื้นฐานประการหนึ่งของ CRM คือ สามารถระบุข้อมูลลูกค้ารายคน ผ่านทุกสื่อหรือทุกช่องทางการติดต่อไม่ว่าลูกค้าจะติดต่อเข้ามาอย่างไร ข้อมูลลูกค้าจะต้องถูกเรียกดูได้จากคนที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นระบบสารสนเทศลูกค้าต้องเอื้อต่อการประมวลข้อมูลเชิงลึกได้

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า

บันไดของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ซึ่งนำไปสู่ความภักดีในตราสินค้าและองค์กรมีอยู่ 6 ระดับดังนี้

1. **ระดับลูกค้าคาดหวัง (Prospect)** หลังจากองค์กรได้ค้นหาโอกาสในการเสนอขาย และสร้างฐานข้อมูลที่ประกอบไปด้วยผู้บริโภค หรือธุรกิจที่มีคุณลักษณะและคุณสมบัติตรงตามตลาดเป้าหมายขององค์กรแล้ว องค์กรจะมีกลุ่มลูกค้าคาดหวังที่อยู่ใน

ข่ายสงสัย (Suspects) มากมาย หลังจากได้หาข้อมูลเพิ่มเติมว่ารายใดมีความเป็นไปได้ในการตัดสินใจซื้อ มีอำนาจซื้อและสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าหรือการบริการขององค์กรได้เองแล้ว จากกลุ่มลูกค้าคาดหวังที่อยู่ในข่ายสงสัยก็จะเหลือกลุ่มผู้ที่มีคุณสมบัติเป็น “ลูกค้าคาดหวัง” ซึ่งองค์กรคาดว่าจะตอบสนองการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี

2. **ระดับผู้ซื้อ (Purchasers)** หลังจากที่องค์กรสามารถเข้าถึงลูกค้าคาดหวังและนำเสนอสินค้าหรือการบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าคาดหวังเหล่านั้นจนสามารถตัดสินใจซื้อได้ในที่สุดแล้ว ขั้นตอนต่อไปองค์กรต้องจัดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่จะทำให้ผู้ซื้อเหล่านั้นกลับมาซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาหนึ่ง

3. **ระดับลูกค้า (Clients)** คำว่า “ลูกค้า” หมายถึงผู้บริโภคหรือธุรกิจที่ซื้อสินค้าหรือการบริการขององค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นระยะหนึ่ง แต่ยังอาจมีทัศนคติเป็นลบหรือดีที่สุดคือเฉยๆ กับองค์กรแน่นอนการจัดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับลูกค้าเหล่านี้ ย่อมไม่ได้ต้องการให้ลูกค้าซื้อเพิ่มขึ้นอีกทันที โดยองค์กรอาจจะต้องมีค่าใช้จ่ายส่งเสริมการขายเพิ่มขึ้นเพื่อให้ลูกค้าเหล่านี้ตัดสินใจซื้อได้ในทันที

4. ระดับลูกค้าสนับสนุน (Supporters) คือลูกค้าประจำที่รู้สึกชอบองค์การ มีทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การและสินค้าหรือการบริการขององค์การ แต่ก็ยังไม่ออกมาสนับสนุนอย่างจริงจัง องค์การจำเป็นต้องสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าผู้สนับสนุนอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน

5. ระดับผู้มีอุปการคุณ (Advocates) คือลูกค้าผู้ให้การสนับสนุนกิจกรรมขององค์การมาตลอด คอยแนะนำลูกค้าและลูกค้ารายอื่นให้มาซื้อสินค้าหรือการบริการขององค์การ เรียกว่าทำการตลาดภายนอกแทนองค์การนั่นเอง การที่องค์การมีลูกค้าผู้มีอุปการคุณอยู่มากย่อมเป็นความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันที่ทำให้้องค์การอยู่รอดต่อไปในธุรกิจได้นาน แต่อย่าลืมว่าภายใต้สภาพแวดล้อมทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ลูกค้าผู้มีอุปการคุณก็สามารถเปลี่ยนใจไปซื้อสินค้าหรือการบริการของกลุ่มคู่แข่งบ้างในบางครั้ง ถ้าองค์การไม่ยับยั้งให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โอกาสที่องค์การจะสูญเสียลูกค้าผู้มีอุปการคุณจำนวนมากก็จะเกิดขึ้นได้ไม่ยาก

6. ระดับหุ้นส่วนธุรกิจ (Partners) คือลูกค้าที่ก้าวขึ้นไปเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจมีส่วนร่วมในรายรับรายจ่ายและผลกำไรขององค์การ ถ้าหากองค์การมีผลกำไรสูงขึ้นนั้นย่อมหมายความว่าผลตอบแทนในส่วนของลูกค้าหุ้นส่วนธุรกิจจะได้รับเพิ่มขึ้นตามไป

ด้วยความสัมพันธ์กับลูกค้าในระดับนี้ก่อให้เกิดความภักดีในองค์การและตราสินค้าขององค์การมากที่สุด ดังตัวอย่างรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับพนักงานขายตรงแบบชั้นเดียวหรือหลายชั้น สมาชิกสหกรณ์ร้านค้า ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่าง Franchiser กับ Franchise

แบบจำลองการจัดกิจกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การจัดกิจกรรมการบริการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีในปัจจุบันสำหรับทุกกลุ่มลูกค้าอาจทำได้ดังต่อไปนี้

1. แบบจำลองการสร้างสัมพันธ์ด้วยรางวัล (Reward Model) เป็นแบบจำลองที่กล่าวถึงแนวความคิดการให้รางวัลกับพฤติกรรมเป้าหมายบางอย่างของลูกค้า โดยพยายามจัดโปรแกรมการให้รางวัลนี้อย่างต่อเนื่อง เป็นระยะเวลาหนึ่ง ดังตัวอย่างโปรแกรมสะสมไมล์เดินทางเพื่อแลกกับของรางวัล หรือตัวโดยสารเครื่องบินตามเงื่อนไขระยะทางที่กำหนด (Frequent Flyer Program) โปรแกรมการสะสมคะแนนจากการซื้อสินค้าหรือการบริการผ่านบัตรเครดิตธนาคาร เพื่อแลกกับของรางวัลตามเงื่อนไขแต้มคะแนนสะสมที่กำหนด (Membership Rewards or Merchandise Rewards) เป็นต้น จุดเด่นของโปรแกรมลักษณะนี้คือ สามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาหนึ่ง

สามารถติดตามพฤติกรรมการซื้อขายของลูกค้าในทุกครั้งที่มีการซื้อสินค้าและการบันทึกคะแนนสะสม และสิ่งหนึ่งที่องค์กรได้จากแคมเปญการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เหล่านี้คือฐานข้อมูลลูกค้าซึ่งถือว่าเป็นสินทรัพย์ (assets) ที่มีค่ายิ่งขององค์กร ช่วยให้กิจการสามารถปรับแคมเปญได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้มาก

2. แบบจำลองการสร้างความสัมพันธ์ตามเงื่อนไขสัญญา (Contractual Model) รูปแบบการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าภายใต้แบบจำลองนี้จะเป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาระหว่างองค์กรกับลูกค้า โดยองค์กรพยายามผูกมัดลูกค้าด้วยการกำหนดให้ลูกค้าต้องจ่ายค่าสมาชิก หรือค่าใช้จ่ายส่งเสริมการขายบางส่วน เพื่อเข้าร่วมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่องค์กรจัดขึ้น ดังตัวอย่าง รูปแบบการค้าแบบ Franchise

3. แบบจำลองการสร้างความสัมพันธ์ด้วยคุณค่าเพิ่ม (Value-Added Model) เป็นแบบจำลองที่กล่าวถึงรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยประโยชน์เพิ่มเติมไปจากประโยชน์หลักที่ลูกค้าได้รับจากสินค้าหรือการบริการที่ลูกค้าจ่ายเงินซื้อ เช่น บัตรสมาชิกเซ็นทรัลการ์ด ของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ที่สมาชิกของบัตรจะได้รับสิทธิประโยชน์มากมาย อาทิ

- สิทธิในการจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าจากร้านต่างๆ ในห้างฯ ร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น ได้รับเอกสารข่าวแจก-นิตยสาร ฯลฯ

4. แบบจำลองการสร้างความสัมพันธ์ด้วยการให้ความรู้เฉพาะด้าน (Educational Model) โดยการให้ข่าวสารความรู้ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า และลูกค้าคาดหวังซึ่งอยู่ในฐานข้อมูลขององค์กรซึ่งอาจจะจัดอยู่ในรูปของข่าวสารข้อมูลที่จัดส่งให้ลูกค้าและลูกค้าทางไปรษณีย์ ดังตัวอย่างแคมเปญ Johnson's Baby Club ซึ่งเชิญชวนให้คุณแม่คนใหม่สมัครเป็นสมาชิก Johnson's Baby Club สมาชิกจะได้รับเอกสารพัฒนาการของลูกน้อย จัดส่งให้ถึงบ้านในแต่ละช่วงของพัฒนาการในขวบปีแรกของลูกน้อย ธุรกิจที่เหมาะสมต่อการจัดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในเชิงให้ข่าวสารความรู้ ได้แก่ ธุรกิจที่จัดระบบสมาชิก เช่น ธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์เฉพาะด้าน เช่น นิตยสาร วารสารกอล์ฟ เป็นต้น โรงพยาบาล สถานศึกษาต่างๆ

การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า (Customer experience Management: CEM)

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าด้วยกลยุทธ์ CRM นั้นได้พัฒนามาอย่างต่อเนื่องแต่สิ่งที่จะทำให้การสร้างความสัมพันธ์มี

ประสิทธิภาพและยั่งยืน คือ การบริหารประสบการณ์ลูกค้า (CEM) ซึ่งเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาพื้นฐานของธุรกิจบริการที่มีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยยึดหลักการนำเสนอประสบการณ์ที่ตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยการนำเอาประสบการณ์ของลูกค้ามาเป็นจุดศูนย์กลางของการสร้างความสัมพันธ์ ผสานพลังของเทคโนโลยีเข้ากับความเชี่ยวชาญในการนำเสนอหาสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดบนพื้นฐานของความเข้าใจเรื่อง การ แลก เปลี่ยน ร่วม มือ กัน (Collaboration) กับชุมชน (Communities) การสร้างการเรียนรู้ (Learning) ในโลกที่การเรียนรู้ไม่สามารถหยุดนิ่งได้ผ่านสถาบันบริการสารสนเทศเสมือน (virtual library) เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงความรู้ (Knowledge access) ของผู้ใช้บริการ

แนวคิดการบริการประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management – CEM) เป็นแนวคิดใหม่ที่สอดคล้องและประสานกับ CRM และน่าสนใจสำหรับการพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศ แนวคิด CEM ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า องค์กรรวมแห่งประสบการณ์ (Total Experience) เป็นหัวใจในการสร้างความรู้สึกที่ดีๆ ที่มีต่อกัน เป็นแก่นของสายใยความผูกพัน (Emotional Attachment) ที่จะยึด

โยงลูกค้าไว้กับธุรกิจ ไว้อย่างแข็งแกร่งทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยองค์กรรวมแห่งประสบการณ์นี้เป็นผลสะสมจากความประทับใจในปฏิสัมพันธ์ (Impression of Interactions) ที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งผ่านทางจุดสัมผัสต่างๆ ที่องค์กรออกแบบไว้ ไม่ว่าจะเป็นสำนักงาน หน้าร้าน เคนเตอร์บริการ เครื่องบริการอัตโนมัติ เว็บไซต์ ที่จอดรถ บริเวณนั่งรอ แม้กระทั่งจดหมาย เอกสารที่ติดต่อสื่อสาร และ โบรชัวร์ต่างๆ ฯลฯ

การสร้างองค์กรรวมแห่งประสบการณ์ที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือการสร้างประสบการณ์ที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ (Branded Experience) ซึ่งมีลักษณะความแตกต่างเฉพาะตัวที่สัมผัส และรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้าในทุกๆ ครั้งที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรผ่านจุดสัมผัสต่างๆ ที่องค์กรสร้างไว้ ทั้งนี้ประสบการณ์ดังกล่าวไม่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ แต่จะเกิดขึ้นจากการออกแบบรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ในทุกจุดสัมผัสให้มีความเหมาะสมกับธรรมชาติและพฤติกรรมติดต่อของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยใส่ใจในรายละเอียดที่สะท้อนความแตกต่างของลูกค้า และให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่จะสร้างความรู้สึที่ดีๆ จากลูกค้าเหล่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน “ตอนต้น” และ “ตอนจบ” ของการติดต่อ

ประโยชน์ของการบริหารความสัมพันธ์และ ประสบการณ์ของลูกค้า

โดยทั่วไปการนำเอากลยุทธ์ CRM และ CEM มาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการขององค์กร ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มยอดขายสินค้าหรือการบริการขององค์กรอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาหนึ่ง
2. สร้างทัศนคติที่ดีต่อสินค้าหรือการบริการ และต่อองค์กร ทำให้ลูกค้าทราบวิธีการใช้สินค้าอย่างถูกต้อง สามารถจดจำและมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสินค้าหรือการบริการขององค์กรในระยะยาว
3. ทำให้ลูกค้ามีความภักดีต่อองค์กร และสินค้าหรือบริการขององค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่องค์กรมีสินค้าจำหน่ายหลายสายผลิตภัณฑ์ การที่ลูกค้าซื้อสินค้าขององค์กรในสายผลิตภัณฑ์หนึ่ง แล้วรู้สึกประทับใจในทางบวก โอกาสที่องค์กรจะเสนอขายสินค้าในสายผลิตภัณฑ์อื่น (Cross Selling) ได้สำเร็จก็จะมีมากขึ้น
4. เกิดการพูดแบบปากต่อปาก (Words-of-mouth) ในทางบวกเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือมากกว่าคำกล่าวอ้างในโฆษณาและเมื่อสินค้าหรือการบริการขององค์กรถูกโจมตีจากผู้อื่น ลูกค้าชั้นดีขององค์กรเหล่านี้เองที่จะทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียง ปกป้องชื่อเสียงขององค์กร และสินค้าหรือบริการขององค์กร

ในด้านสถาบันบริการสารสนเทศ ประโยชน์ที่ได้จากการสร้างความพึงพอใจสูงสุด ด้วยการผสานเทคโนโลยี คน กระบวนการจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่

1. เพิ่มปริมาณการใช้ทรัพยากร (Increased use of resources) ความสะดวกในการใช้งาน OPAC แบบบูรณาการช่วยให้ผู้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศและนำมาใช้งานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้สามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองมากขึ้น เข้าทำนอง อ่านมากรู้มาก ความถนัดในการใช้งานทำให้ผู้ใช้เพิ่มทักษะสารสนเทศของตนเองได้
2. การบริหารสินทรัพย์ที่ดีขึ้น (Better asset management) หากทรัพยากรสารสนเทศที่ลงทุนจัดหามาด้วยงบประมาณจำนวนมาก ถูกใช้อย่างคุ้มค่า แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการจัดการสินทรัพย์ขององค์กร
3. ความเท่าเทียมในการเข้าถึง (Equity of Access) การจัดการประสบการณ์เป็นเครื่องประกันว่าผู้บริการมีโอกาสที่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงชุมทรัพย์สารสนเทศ และเป็นประจักษ์พยานว่าผู้บริการทุกคนได้รับการสนับสนุนอย่างเท่าเทียมกันเช่นกัน
4. พัฒนาให้เกิดการแบ่งปัน (Sharing is improved) เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการ

สารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกโดยไม่มีอุปสรรค สามารถนำมาแบ่งปันกันได้ ก่อให้เกิดการลดต้นทุนในการบริการ ลดการทำซ้ำโดยไม่จำเป็นลงได้ และเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงวัฒนธรรมการแบ่งปันที่ดีให้คงอยู่

5. การแลกเปลี่ยนทรัพยากร (Collections can be exchanged) ด้วยเทคโนโลยีการจัดเก็บและเผยแพร่ ที่มีประสิทธิภาพ เปิดให้มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศต่างๆ ได้โดยสะดวก ทำให้เกิดการรวมพลังสร้างความเข้มแข็งของทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและจำนวนมาก การนำเอาทรัพยากรมาแลกเปลี่ยนระหว่างกันเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มทางการบริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการที่มีสารสนเทศหลากหลายมากขึ้น การที่ปล่อยทิ้งไว้โดยไม่แลกเปลี่ยนกันทำให้คุณค่าของสารสนเทศลดลง การหมุนเวียนแลกเปลี่ยนทำให้โอกาสในการถูกใช้งานจากผู้ที่มีความต้องการเพิ่มขึ้น

6. การบริหารต้นทุนมีประสิทธิภาพ (More Cost-effectiveness) การลงทุนสร้าง

ระบบสารสนเทศและการรวบรวมสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ถูกประเมินในมุมมองเรื่องการคุ้มทุนทางเศรษฐศาสตร์จากผู้บริหาร ดังนั้นการสร้างประสบการณ์ให้ผู้ใช้บริการจะทำให้เกิดการใช้สารสนเทศเพิ่มขึ้น เมื่อการใช้มากขึ้นจะทำให้ต้นทุนต่อการใช้ลดลง ปรากฏการณ์ดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพเพื่อต่อรองของงบประมาณเพิ่มเติม

7. การใช้เวลาและความพยายามที่มีประสิทธิผล (More time and effort efficient) การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการด้วยเทคโนโลยีทำให้เกิดการรวมพลังในกลุ่มผู้ให้บริการส่วนต่างๆ เพราะการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีหรือการสร้างประสบการณ์กับผู้ใช้บริการต้องมาจากพลังของส่วนรวม ที่ต้องอุทิศตนและด้วยความเข้าใจวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนว่าต้องการบรรลุอะไร การร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความเชี่ยวชาญของบุคลากร ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี และความเข้าใจในเนื้อหาและความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดจะเป็นองค์ประกอบรวมที่ทำให้เกิดความสำเร็จ

บทสรุป

ความพึงพอใจสูงสุดจากการสร้าง
ประสบการณ์จะช่วยให้สถาบันบริการ
สารสนเทศบรรลุเป้าหมาย ต่อไปนี้

1. ทำให้...สถาบันบริการสารสนเทศ...
เป็นสถานที่แรกทีเด็ก ผู้ปกครอง นักเรียน
บุคคลในวิชาชีพต่างๆ ผู้สูงวัย และผู้แสวงหา
สารสนเทศจะไปเพื่อแสวงหาความรู้

2. สร้างความแข็งแกร่งให้ “ตราสินค้า
สถาบันบริการสารสนเทศ” เป็น “ผู้เชี่ยวชาญ
ที่ได้รับการยอมรับในด้านการบริการ
สารสนเทศที่มีคุณภาพ ไม่ว่าจะมาจากแหล่ง
ใดก็ตาม”

บรรณานุกรม

- Broady-Preston, Judith and Felice, Joanna. 2006. "Customers, Relationships and Libraries: University of Malta – a Case Study," **Aslib Proceedings New Information Perspectives**. 58 (6): 525-536
- Broady-Preston, Judith, Felice, Joanna and Marshall, Susan. 2006. "Building better Customer relationships: Case Studies from Malta and the UK," **Library Management**. 27 96(7): 430-445.
- Chen, Injazz J. and Popovich. 2003. "Understanding Customer Relationship Management (CRM) People, Process and Technology," **Business Process Management Journal**. 9 (5): 672-688.
- Cross, R. H. & Smith, J. (1995). **Customer Bonding : Pathway to Lasting Customer Loyalty**. Lincolnwood, Illinois : NTC Business Books.
- Chowdhury, Gobinda. 2002. "Digital Libraries and Reference Services: Present and Future," **Journal of Documentation**. 53 (3): 258-283.
- Decker, Reinhold and Hoppner, Michael. 2006. "Strategic Planning and Customer Intelligence in Academic Libraries," **Library Hi Tech**. 24(4): 504-514.
- Fourie, Ina. 2006. "Learning From Web Information Seeking Studies: Some Suggestions for LIS Practitioners. **The Electronic Library**. 24 (1): 20-37.
- Gronroos, C. 2000. **Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach**. 2nd ed. Chichester, UK: John Wiley & Sons.
- Henderson, Kay. 2005. "Marketing Strategies for Digital Library Services; Digital Directions," **Library review**. 54 (6): 342-345.
- Rowley, Jennifer. 2002. "Information marketing in a Digital World," **Library Hi Tech**. 20 (3): 352-358.
- Sommers, Patrick C. 2005. "The Role of the Library in a Wired Society – Compete or Withdraw: a Business Perspective: Viewpoint," **The Electronic Library**. 23 (2): 157-167.
- Vuotto, Frank. 2004. "Information Competence as a Value-added Product: Applying the Business Model to Academic Reference Services **Reference Services Review**. 32 (3) : 234-248.

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุด: กรณีศึกษาห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ชมภูษ ชุนทรนนท์*

บทคัดย่อ

กล่าวถึงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความคิดเห็นและความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ศึกษากรณีของห้องสมุดมารวย และเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าห้องสมุดมารวย โดยผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมารวยไม่มีนโยบายการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการดำเนินการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ใน 4 ด้าน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านพนักงาน ด้านภาพลักษณ์

Abstract:

This research were to study the Maruey Knowledge and Resource Center (MKRC)'s Customer Relationship Management (CRM) system as well as customers' opinions and expectations, and to develop guidelines for a suitable CRM. The results showed that: MKRC had no written CRM policy but undertook CRM activities regarding products, services, personnel, and image.

* หัวหน้างาน-พัฒนาบุคลากร (Supervisor-Human Resources Development)

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ

ห้องสมุด:

กรณีศึกษาห้องสมุดมารวย ตลาด

หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ ที่ให้ความสำคัญกับการได้มา การรักษา และการค้นพบความต้องการของลูกค้า หลักของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว และการยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยการส่งมอบคุณค่าที่เหมาะสมให้กับลูกค้า ผ่านการสื่อสาร การให้บริการ รวมถึงการสร้างคุณค่าให้กับส่วนประสมทางการตลาด 4 ด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่จัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมความต้องการของลูกค้า เพื่อทำความเข้าใจลูกค้า ตลอดจนการสื่อสารกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดการยอมรับในตัวองค์กรมีความพึงพอใจ และรับรู้ถึงความเอาใจใส่ขององค์กรต่อลูกค้าเป็นรายบุคคล

ความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้รับความนิยมนอย่างกว้างขวาง โดยทุกองค์กรต่าง

ตระหนักถึงความสำคัญของการนำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้ (Nykamp 2001: 12-17)

1. การสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน การดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจได้ เพื่อความอยู่รอดและความเจริญเติบโตขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต หัวใจประการหนึ่งของการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันคือ การสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้เกิดความแตกต่างเหนือคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน ภายใต้บริบทการเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า การที่องค์กรจะระบุถึงความแตกต่างของผลิตภัณฑ์และบริการได้นั้น จำเป็นต้องวิเคราะห์ประสบการณ์ทั้งหมดที่ลูกค้ามีต่อผลิตภัณฑ์และบริการอย่างละเอียดถี่ถ้วนจนพบประเด็นที่สามารถนำไปสร้างความแตกต่างใน 4 ด้าน คือ (คอตเลอร์ และ อาร์มสตรอง 2545: 149)

1) การสร้างความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ โดยวิเคราะห์องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ เช่น ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวก ในการใช้งานความจุใจหรือความดึงดูดใจ เป็นต้น

เอกสารประกอบการอภิปรายเรื่อง เทคนิคการสร้างสัมพันธ์ภาพและความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ ในการประชุมทางวิชาการเรื่องโครงการเรื่อง “ภาพลักษณ์ห้องสมุดยุคใหม่.....สร้างสัมพันธ์ภาพและความพึงพอใจให้ผู้บริการ” จัดโดยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ในงานมหกรรมนักอ่าน ร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ วันที่ 14 มิถุนายน 2550

2) การสร้างความแตกต่างด้านบริการ โดยเพิ่มขีดความสามารถของการบริการให้สูงกว่าคู่แข่ง เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ ความสะดวกสบาย เป็นต้น

3) การสร้างความแตกต่างด้านบุคลากร เกี่ยวข้องกับการสรรหา และการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความพร้อมในการปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด รวมถึงการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

4) การสร้างความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ การปลูกฝังให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงลักษณะเด่นขององค์กร และตราผลิตภัณฑ์ จะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถมองเห็นถึงความแตกต่างที่มีอยู่ได้อย่างชัดเจน

2. การตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ในยุคที่การแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรง องค์กรที่จะประสบความสำเร็จต้องสามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้มากกว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นเครื่องมือการตลาดที่เข้าถึงความคาดหวังของลูกค้า ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือ และทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าด้วยการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า ที่ประกอบด้วยการใช้บริการ หรือการทำธุรกรรมในอดีตข้อมูลส่วนบุคคล

ความชอบหรือความสนใจ และข้อมูลอื่นๆที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและลูกค้า การเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าทำให้องค์กรสามารถวางแผนนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า(Kotler 2004: 111-112)

หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการมุ่งเน้นลูกค้าโดยให้ความสำคัญกับคุณค่าของลูกค้ามากกว่าตัวผลิตภัณฑ์ คำนี้ถึงความพึงพอใจของลูกค้าแทนการมุ่งหวังสร้างกำไรในระยะสั้น โดยจุดมุ่งหมายสำคัญของการมุ่งเน้นลูกค้าอยู่ที่การสร้างและรักษาลูกค้าให้คงอยู่ตลอดไป (คอตเลอร์ 2540 : 43-51; Kotler, Jain and Suvit, 2002 : 19-21) ด้วยการให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธ์ภาพอย่างถาวรในสองประการ ดังนี้

1. คุณค่าในสายตาของลูกค้า เป็นการรับรู้และสัมผัสถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการนั้น ๆ คุณค่าในสายตาของลูกค้ามีความสอดคล้องกับความคิดเห็น ตลอดจนทัศนคติที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์และการรับบริการ ลูกค้าจะเลือกผลิตภัณฑ์และบริการที่พวกเขาเชื่อมั่นว่ามีคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า (customer delivered value) ในระดับสูง โดยนำความแตกต่างระหว่างคุณค่าของลูกค้าโดยรวม (total customer value) กับต้นทุนของลูกค้าโดยรวม (total customer cost) มาใช้

ประกอบการตัดสินใจ การตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์และบริการในครั้งหนึ่ง ๆ ลูกค้าจะประเมินถึงคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าโดยรวม ประกอบด้วยคุณค่า 4 ด้าน คือ (จันทิมา เขียวแก้ว และ ตรีรัตน์ มหาทรัพย์ 2546: 242)

1) **คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์** พิจารณาจากระดับความน่าเชื่อถือ ความทนทาน ความสามารถในการใช้งาน และการขายต่อ

2) **คุณค่าด้านบริการ** พิจารณาจากการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า และการบำรุงรักษา

3) **คุณค่าด้านพนักงาน** พิจารณาจากความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพ และความสามารถในการตอบคำถาม ของบุคลากรขององค์กร

4) **คุณค่าด้านภาพลักษณ์** พิจารณาจากภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของลูกค้า

ลูกค้าจะนำคุณค่าที่รับรู้โดยรวมมาเปรียบเทียบกับต้นทุนที่เป็นค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ลูกค้าต้องเสียไป ประกอบด้วย ต้นทุนด้านการเงิน ต้นทุนด้านเวลา ต้นทุนด้านพลังงาน และต้นทุนด้านจิตใจ ดังนั้นหากผู้ขายต้องการให้ผลิตภัณฑ์และบริการของตนถูกเลือก ผู้ขายต้องหาหนทางในการเพิ่มคุณค่าของลูกค้าโดยรวมให้สูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็ต้องพยายามลดต้นทุนของลูกค้าโดยรวมให้ต่ำลง การให้ความสำคัญกับคุณค่าที่มอบให้แก่ลูกค้านับเป็นสิ่งจำเป็น และเป็นกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่จะช่วยให้องค์กร

พัฒนากระบวนการทำงานและสนับสนุนการวางโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพการนำเสนอบริการ ให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี (Kapanen 2004: 42)

2. **ความพึงพอใจของลูกค้า** คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบคุณค่าที่ได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการกับความคาดหวังจะนั้น การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจะอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังที่ผู้บริโภคมีต่อคุณค่าแต่ละด้าน การที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจภายหลังการซื้อได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจากการบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการนั้น ๆ ว่ามีความสอดคล้องหรือตรงกับความคาดหวังระดับใดลูกค้าแต่ละรายอาจมีระดับของความพึงพอใจที่ไม่เท่ากัน

ซึ่งเกิดจากระดับของความคาดหวังของลูกค้าแต่ละรายอยู่ในเกณฑ์ที่แตกต่างกัน ระดับของความพึงพอใจของลูกค้าแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ไม่พอใจ พอใจ และพอใจสูง ลูกค้าที่มีความพอใจสูงมีแนวโน้มของการเปลี่ยนใจยากกว่าลูกค้าที่มีเพียงความพอใจและความพอใจในระดับสูงของลูกค้าเป็นการสร้างความใกล้ชิดทางอารมณ์ความรู้สึกต่อตราสินค้า นั้น ๆ ซึ่งมีใช้ความชอบแบบธรรมดา ผลที่ตามมาคือความภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กรจะมีอยู่ในระดับสูง ดังนั้นเป้าหมายขององค์กรหลายแห่งคือการสร้างความพึงพอใจในระดับสูงให้กับลูกค้า เพื่อให้

สามารถดึงดูดลูกค้าให้อยู่กับองค์กรตลอดไป (คอตเลอร์ 2540: 48-49)

การประยุกต์แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับงานห้องสมุด

เนื่องจากผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการสารสนเทศ และการดำรงอยู่ของห้องสมุด ห้องสมุดยุคใหม่จึงใช้หลักการจัดการที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง เมื่อผู้ใช้มีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ของห้องสมุด ผู้ใช้จึงได้รับความสำคัญเสมือนเป็นลูกค้า ประเด็นสำคัญอยู่ที่ลูกค้าทุกคนล้วนต้องการบริการที่ดี แต่เนื่องจากลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน จึงให้ค่านิยมของบริการที่ดีแตกต่างกันไป ฉะนั้นองค์การที่เน้นลูกค้าจึงต้องมุ่งสร้างคุณค่าเพิ่ม (value added) โดยการยกระดับการให้บริการ ผลตอบแทนพิเศษ และการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แต่การมุ่งสร้างความพึงพอใจเพียงประการเดียวอาจยังไม่เพียงพอให้เกิดความผูกพันระหว่างลูกค้ากับองค์กรได้อย่างยั่งยืน เพราะการจะรักษาลูกค้าไว้ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเปลี่ยนความพึงพอใจที่มีอยู่ของลูกค้าให้เป็นความสัมพันธ์และความภักดีด้วย และหากองค์กรใดสามารถรักษาลูกค้าให้อยู่กับองค์กรได้มากขึ้นแม้เพียง 5 เปอร์เซ็นต์ เท่ากับองค์กรนั้นสามารถรับผลกำไรระยะยาวเพิ่มขึ้น 25 ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ นอกจากการรักษาลูกค้าแล้ว การได้ลูกค้ารายใหม่ก็ยัง

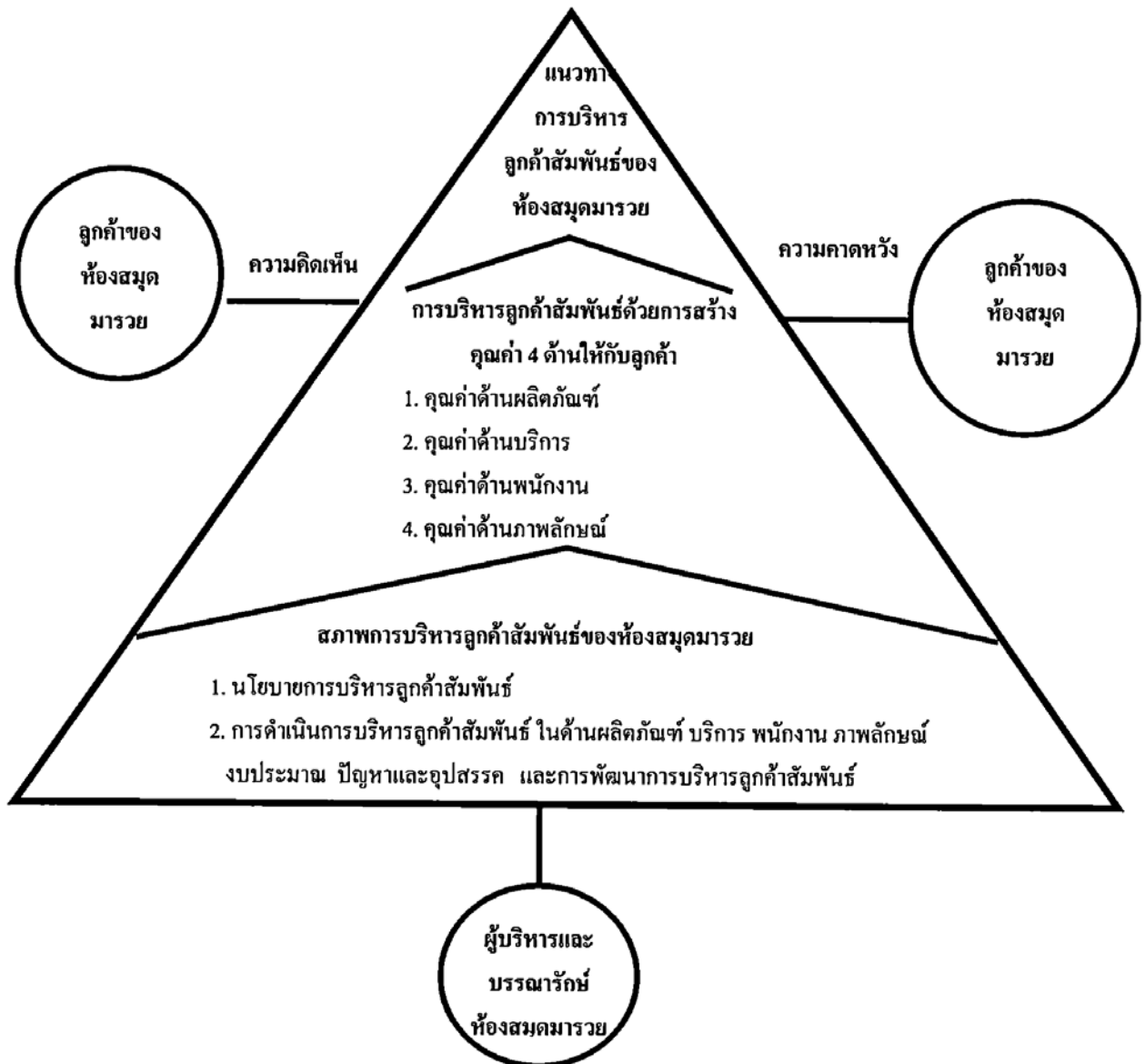
จำเป็น หลายองค์การจึงพยายามแสวงหากลยุทธ์การตลาดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายใน 2 ส่วน ได้แก่ การดึงดูดลูกค้าใหม่ด้วยการสร้างคุณค่า และการรักษาลูกค้าเดิมด้วยการสร้างความพึงพอใจ

แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญกับความต้องการตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อการธำรงรักษาลูกค้าให้คงอยู่กับองค์กร แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จึงนับเป็นอีกกลยุทธ์ที่ห้องสมุดสามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารงานห้องสมุดให้เกิดความสามารถในการสร้างคุณค่า คุณภาพการบริการที่ตอบสนองตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ตลอดจนนำไปเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการของห้องสมุดใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านพนักงาน และด้านภาพลักษณ์

งานวิจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความคิดเห็นและความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย และเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าห้องสมุดมารวย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาความรู้ตลาดทุน
หัวหน้าห้องสมุด บรรณารักษ์ และผู้ช่วย
บรรณารักษ์ของห้องสมุดมารวย และ

กลุ่มลูกค้าซึ่งเป็นสมาชิกภายในและ
ภายนอกกลุ่มละ 8 คน และกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจ
กรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 45 คน



ผลการวิจัยพบว่า (1) ห้องสมุดมารวยไม่มีนโยบายการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีการดำเนินการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ใน 4 ด้าน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านพนักงาน ด้านภาพลักษณ์ และมีปัญหาอุปสรรคด้านจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ความรู้ความสามารถ และการพัฒนาพนักงาน (2) ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าผลิตภัณฑ์ของห้องสมุดมารวยมีความสามารถในการใช้งาน และมีความหลากหลาย ด้านบริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่ามีความสะดวก และตรงตามความต้องการ ด้านพนักงาน ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าพนักงานชั่วคราวขาดความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการ

ให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าห้องสมุดควรจะเป็นแหล่งบริการสารสนเทศด้านตลาดทุนและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ (3) ลูกค้ามีความคาดหวังต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านผลิตภัณฑ์ คาดหวังให้เพิ่มปริมาณผลิตภัณฑ์ ปรับปรุงความถูกต้องของระบบค้นคืนสารสนเทศ ปรับตำแหน่งเลขเรียกหนังสือ ด้านบริการ คาดหวังให้ลดค่าบริการถ่ายเอกสาร ด้านพนักงาน คาดหวังให้พัฒนาพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ

ด้านภาพลักษณ์ คาดหวังให้รักษาภาพลักษณ์การเป็นแหล่งบริการสารสนเทศด้านตลาดทุนและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ มีการบริการที่เน้นลูกค้า และประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น (4) แนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า ได้แก่ การเพิ่มคุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ บริการ พนักงาน และภาพลักษณ์

บรรณานุกรม

- คอตเลอร์, ฟิลิป *การจัดการการตลาด* แปลจาก Marketing Management โดย ยงยุทธ พุ่มศรีสัมพันธ์ และ คนอื่นๆ) กรุงเทพมหานคร เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า 2546.
- คอตเลอร์, ฟิลิป และ อาร์มสตรอง, แกรี *หลักการตลาด* แปลจาก Principles of Market โดย วารุณี ตันติวงศ์วานิช และคนอื่นๆ กรุงเทพมหานคร เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า 2545.
- จันทิมา เขียวแก้ว และ รติรัตน์ มหาทรัพย์ “การสร้าง มูลค่าเพิ่มจากการสื่อสารในงานสารสนเทศ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร* หน่วยที่ 13 หน้า 228 - 266 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์ 2546.
- ชมภูษ สุนทรนนท์ *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2549
- Brown, Stanley A. and Gulycz, Moosha. *Performance Driven CRM : How to Make Your Customer Relationship Management Vision a Reality*. Ontario: John Wiley & Sons, 2002.
- Christopher, Martin., Payne, Adrian and Ballantyne, David. *Relationship Marketing : Creating Stakeholder Value*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2002
- Cram, Tony . *Customers That Count : How to Build Living Relationships With Your Most Valuable Customers*. London: Pearson Education.
- Greenberg, Paul. (2001) *CRM at the Speed of Light : Capturing and Keeping Customers in Internet Real Time*. California: McGraw-Hill, 2001.
- Kapanen, Robert. “Customer Relationship Management and Service Delivery.” *International Journal of Services Technology and Management*. 5, 1 (2004) : 42-55
- Kotler, Philip. *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall, 2003.
- _____. *Ten Deadly Marketing Sins : Signs and Solutions*. New Jersey: John Wiley & Sons, 2004.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall International, 1999.
- Nykamp, Melinda. (2001) *The Customer Differential : the Complete Guide to Implementing Customer Relationship Management*. New York: Amacom.

งานวิจัยเพื่อพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ (Web tutorial): เครื่องมือช่วยสอนทักษะการรู้สารสนเทศ

อรรถัย วารีสอาด*

บทคัดย่อ

ในยุคดิจิทัล ห้องสมุดส่วนใหญ่ นำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บหรือ Web tutorial มาใช้เป็นเครื่องมือช่วยสอนในเรื่องทักษะการรู้สารสนเทศ โดยผู้ใช้สามารถเรียนรู้และทำแบบฝึกหัดได้ด้วยตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ผู้ใช้สามารถเรียนได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ มีตัวอย่างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บของห้องสมุดในต่างประเทศที่น่าสนใจ จำนวน 3 แห่ง คือ “Smart Searcher Tutorial” ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเดกิน “Online Research Tutorials” ของห้องสมุดวิทยาลัยเซเนกา และ “Tutorials” ของห้องสมุดเครสส์ มหาวิทยาลัยโอ๊คแลนด์ ส่วนห้องสมุดในประเทศไทยมี 1 แห่ง คือ “IPAC Tutorial” ของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บทั้ง 4 ชุดนี้เป็นผลงาน ที่พัฒนามาจากงานวิจัยที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง และปัจจุบันยังคงใช้เป็นเครื่องมือช่วยสอนของห้องสมุด

Abstract:

In digital age, the web tutorial is applied for teaching the information literacy skills. Any library users can learn by doing via internet, in anywhere and anytime. Four library tutorials that are very interesting; Deakin University Library's "Smart Searcher Tutorial", Seneca College Library's "Online Research Tutorials", and Oakland University Library's "Tutorials". Including, one from Ongkharak Library, Srinakharinwirot University, names "IPAC Tutorial". All web tutorials based on the research projects. Nowadays, they were developed and revised continually.

* อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

งานวิจัยเพื่อพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่าน

เว็บ (Web tutorial):

เครื่องมือช่วยสอนทักษะการรู้

สารสนเทศ

ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศที่ล้ำหน้าอย่างรวดเร็วจนแทบจะก้าวตามไม่ทัน ทุกสิ่งทุกอย่างเป็นเรื่องใหม่มีเรื่องที่ต้องเรียนรู้มากมาย ทั้งที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองหรือหาอ่านจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ บางเรื่องเป็นวิชาการมากหรือนั้นเฉพาะสาขาวิชาอาจต้องเข้าไปนั่งเรียนในห้องเรียน แต่บางเรื่องก็ไม่สามารถสืบเสาะมาศึกษาได้ แม้ว่าจะเป็นที่ทราบกันดีว่า ในโลกอินเทอร์เน็ตมีเรื่องราวต่างๆ มากมายหลากหลาย มีทั้งที่เป็นสารสนเทศทางวิชาการ มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ หรือที่เป็นสารสนเทศไร้สาระ ขาดความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตจึงต้องตรวจสอบและประเมินสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพก่อนนำไปใช้ อย่างไรก็ตาม ยังคงพบว่า การขาดแคลนเนื้อหาหรือ Content อันเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเนื้อหาที่เป็นภาษาไทย นับเป็นปัญหาใหญ่ที่ต้องเร่งรีบแก้ไข โดยส่งเสริมให้ช่วยกันสร้างเนื้อหาที่มีคุณภาพเพื่อนำขึ้นเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันสารสนเทศที่น่าขึ้นเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ตในรูปแบบของเว็บคิวเตอร์เรียล

(Web tutorial) เป็นรูปแบบที่พบเห็นมากในวงการศึกษ โดยนำมาใช้กับการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ ทั้งนี้ นักศึกษาสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองจากการอ่านเนื้อหาและทดลองทำแบบฝึกหัดหรือแบบทดสอบเพื่อวัดผลการเรียนรู้ ในบทความนี้ขอใช้คำว่า “ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ” แทนคำว่า “Web tutorial” ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเปรียบเสมือนเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ยินยสร้างขึ้น เพื่อเป็นผู้ช่วยสอน ไม่ใช่ครูผู้สอน ใช้แทนครูไม่ได้ ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บส่วนใหญ่ได้รับการออกแบบและผลิตมาจากการศึกษาวิจัย ดังนั้นจึงมีความน่าเชื่อถือค่อนข้างสูง

สำหรับวงการห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดในต่างประเทศ ส่วนใหญ่นิยมสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ อย่างแพร่หลาย สำหรับศัพท์ภาษาอังกฤษ บางครั้งอาจใช้เพียงคำว่า “Tutorial” หรือนำไปผนวกกับคำอื่นๆ เพื่อระบุเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น Library tutorial, IPAC tutorial, WEBPAC tutorial, OPAC tutorial, Online tutorial เป็นต้น ทั้งนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายหลักในการสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดให้สามารถสืบค้นข้อมูล ทำวิจัย ตลอดจนใช้บริการของห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด โดยผู้ใช้สามารถเข้าไปเรียนรู้ โดยการอ่านและฝึกปฏิบัติ ไม่มีกำหนดเวลา สามารถเรียนได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่จำกัดสถานที่เรียน สามารถเรียน ณ ที่หนึ่งที่ใดก็ได้

ไม่จำเป็นต้องไปนั่งที่ห้องสมุด ช่างเหมาะกับคำพูดในยุคดิจิทัลที่กล่าวกันบ่อยๆ ว่า Anywhere, Anytime and Anybody

เนื่องจากชุดเรียนรู้ผ่านเว็บมีลักษณะพิเศษที่ยืดหยุ่นสูง ไม่ว่าจะเป็นด้านบทเรียนหรือแบบฝึกหัดที่ค่อนข้างน่าสนใจ มีสีสันและหน้าตาสวยงาม ส่วนผู้เรียนนั้น ต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้เรียนจะเป็นใครก็ได้ มาจากที่ใดก็ได้ ห้องสมุดส่วนใหญ่จะเปิดกว้าง ไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นสมาชิกของห้องสมุดเท่านั้น และที่สำคัญคือ เรียนเวลาใดก็ได้ตามความต้องการของผู้เรียน เพราะห้องสมุดเปิดเว็บไซต์ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังมีผลดีต่อผู้เรียนที่ช้อย ไม่กล้าถาม ไม่กล้าแสดงออก ช่วยสร้างความกล้าหาญในการแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็นอย่างไรก็ตาม สิ่งที่ผู้เรียนจำเป็นต้องมี คือ ความรับผิดชอบและความกระตือรือร้นในการเรียนมากกว่าปกติ รวมทั้งความตั้งใจใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา

การสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บไม่ยากอย่างที่คิด

บรรณารักษ์ยุคดิจิทัลส่วนใหญ่มีความสามารถในการเขียนเว็บ ดังนั้นไม่ยากเลยที่จะสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ มีคำแนะนำที่น่าสนใจจากบรรณารักษ์ผู้เชี่ยวชาญของห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพประยุกต์ มหาวิทยาลัยบร็อค ประเทศแคนาดา (The Faculty of Applied Health Sciences, Brock University) ได้เสนอแนะให้นำโปรแกรม

สำเร็จรูปมาใช้ในการสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ เช่น โปรแกรมชุดแมคโครมีเดีย (Macromedia software) เพราะเป็นโปรแกรมที่ง่ายและใช้เวลาน้อยกว่าการเขียนด้วยภาษา HTML ถึงแม้ว่าการตกแต่งภาพ ข้อความ พื้นหลังและรูปแบบหน้าตาของเว็บต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก แต่ผลที่ได้ก็คุ้มค่า เนื่องจากบรรณารักษ์สามารถใช้ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเป็นเครื่องมือช่วยสอนโดยนำข้อมูลทุกอย่างขึ้นเว็บ พร้อมๆ กับการแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วนเนื้อหา มีให้เลือกทำค่อนข้างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการแนะนำห้องสมุด บริการของห้องสมุด หรือการสอนการใช้ห้องสมุด (Suarez. 2002: 129-134) ซึ่งต่างจากการจัดทำโปรแกรมบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) ซึ่งมีข้อจำกัดคือ ไม่สามารถแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัยที่สุด หากมีการแก้ไขปรับปรุงเมื่อใด ต้องเขียนใส่แผ่นซีดีรอมเพื่อแจกจ่ายไป โดยชุดใหม่จะทดแทนชุดเก่า ก็จำเป็นต้องทิ้งชุดเก่าไป ทำให้สิ้นเปลืองวัสดุโดยใช่เหตุ

ส่วนเทคนิควิธีการสร้างเว็บให้สวยงามน่าอ่านนั้น มีผู้เขียนแนะนำไว้ค่อนข้างมากทั้งในเว็บไซต์ หนังสือ และวารสารต่างๆ บรรณารักษ์สามารถศึกษาด้วยตนเองและฝึกฝนประสบการณ์ได้

ในบทความนี้คงไม่สามารถกล่าวถึงรายละเอียดดังกล่าวได้ทั้งหมด แต่ขอหยิบยกแนวคิดที่น่าสนใจมาเล่าสู่กันฟัง แนวคิด

แง่มุมหนึ่งจากกลุ่ม ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบเว็บ ได้ให้คำแนะนำจากประสบการณ์การสร้างเว็บไว้ดังนี้ (Bill's Simplified Website Design Guide v1.1. 2001: CD-ROM)

1. สีขาวเป็นสีมาตรฐานที่เหมาะสมกับสายตา และเหมาะสมที่สุดเมื่อต้องใช้เป็นพื้นหลัง ประกอบกับรูปภาพ เนื่องจากสามารถลดภาระในการแก้ไขตกแต่งภาพ แต่ถ้าใช้พื้นหลังที่เป็นสีเข้ม จะทำให้อ่านข้อความได้ยากลำบากกว่า

2. สิ่งสำคัญที่สุดบนเว็บไซต์คือ เนื้อหา ซึ่งมักแสดงในรูปข้อความ ดังนั้นเว็บเพจที่ดูง่ายที่สุด จึงควรประกอบด้วยข้อความสีดำบนพื้นขาว ไม่ต้องมีอะไรมากกว่านี้

3. ในเว็บไซต์เดียวกัน ไม่ควรใช้ตัวอักษรมากกว่า 3 แบบ เพราะจะทำให้ถูกมองว่าไม่ใช่เว็บไซต์มืออาชีพ ควรใช้ตัวอักษรเพียง 1 แบบใน 1 เว็บไซต์เท่านั้น ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มนี้มักจะใช้ตัวอักษรแบบ Verdana ขนาด 2 (10-point)

4. ไม่จำเป็นต้องวางเนื้อหาหรือทุกอย่างไว้ตรงกลางหน้าของเว็บ สิ่งที่จะวางไว้ตรงกลางคือ ชื่อเรื่อง ชื่อหัวข้อ และรูปภาพ

5. ไม่ควรใช้ตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่โตจนเกินไป จะเป็นปัญหากับผู้ที่มีหน้าจอขนาดเล็ก และถ้าเป็นข้อความปกติ ไม่ควรใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่กว่า 3 ขึ้นไป

6. ไม่ควรใช้ตัวอักษรเอนทั้งหมด ควรเลือกใช้เฉพาะเพียงคำเดียวหรือประโยค เพราะอ่านยาก

7. ควรใช้ตัวอักษรที่มีขนาดเท่ากัน ไม่มีอะไรน่าเกลียดเท่าเว็บเพจที่มีหลายย่อหน้า และแต่ละย่อหน้า มีข้อความที่ใช้ตัวอักษรขนาดต่างๆ กัน

8. คำแนะนำข้อสุดท้าย ควรตรวจสอบความถูกต้องของตัวสะกด การันต์ และการเรียงเรียงประโยค ก่อนที่จะถ่ายโอนข้อมูลขึ้นอินเทอร์เน็ต

แนะนำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บของห้องสมุดในต่างประเทศ

ปัจจุบัน ห้องสมุดหลายแห่งในต่างประเทศนำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บมาช่วยในการแนะนำบริการของห้องสมุด รวมทั้งช่วยสอนการค้นคว้าและการวิจัย สำหรับบทความนี้ ขอแนะนำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บที่น่าสนใจจำนวน 3 แห่ง ซึ่งพัฒนามาจากงานวิจัยและยังคงใช้งานได้ ดังนี้

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเดกิน ประเทศออสเตรเลีย (Deakin University, Australia)

2. ห้องสมุดวิทยาลัยเซเนกา รัฐโตรอนโต ประเทศสหรัฐอเมริกา (Seneca College, Toronto, U.S.)

3. ห้องสมุดเครสจ์ มหาวิทยาลัยโอ๊คแลนด์ รัฐมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา (Kresge Library, Oakland University, Michigan, U.S.)

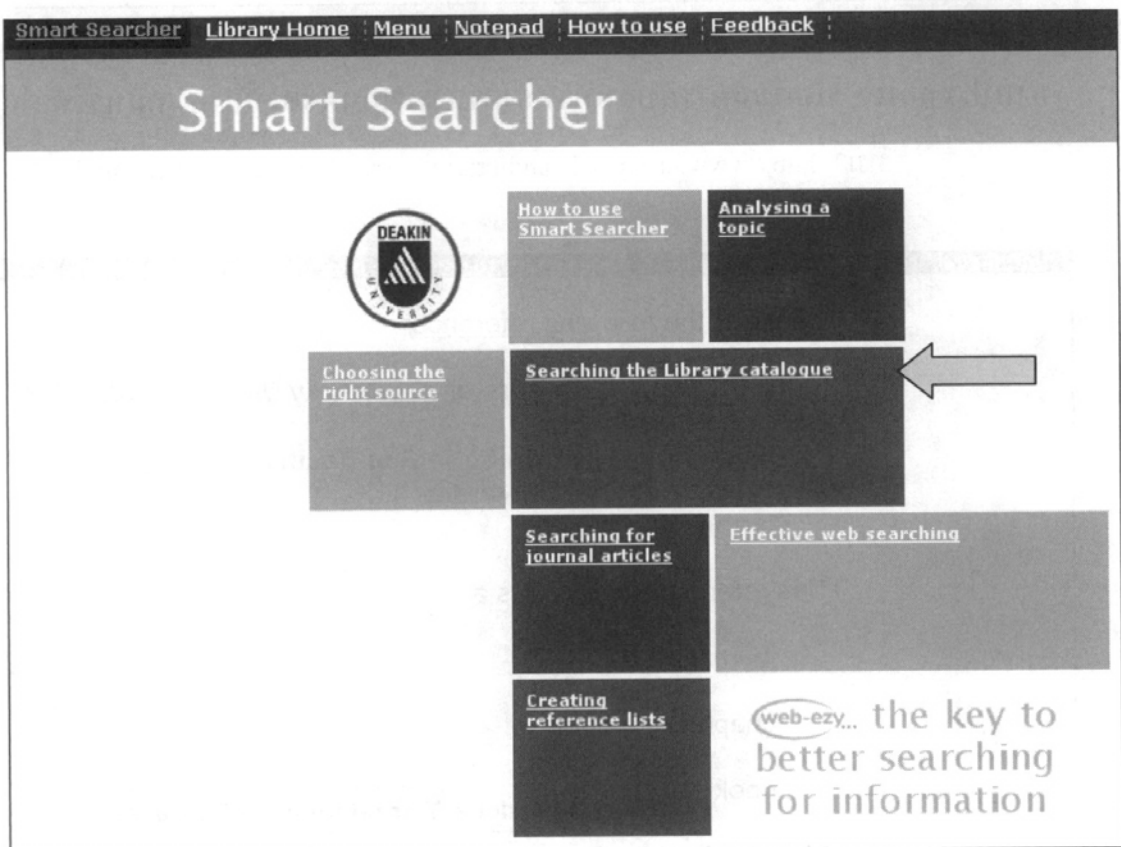
1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเดกิน ประเทศ

ออสเตรเลีย (Deakin University. Library. 2007:
Online)

ในระยะแรกๆ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
เดกินจัดหลักสูตรรายวิชาออนไลน์สำหรับ
นักศึกษา โดยใช้ชื่อว่า Deakin Learning Toolkit
โดยมีจุดประสงค์เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาให้
สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา
ตลอดจนพัฒนาทักษะในการใช้ห้องสมุดได้
อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อมาห้องสมุดศึกษา

และทดลองนำโปรแกรม Web-ezy มาใช้
การออกแบบและพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ
โดยใช้ชื่อว่า Smart Searcher Tutorial ในเรื่อง
ทักษะการรู้สารสนเทศ

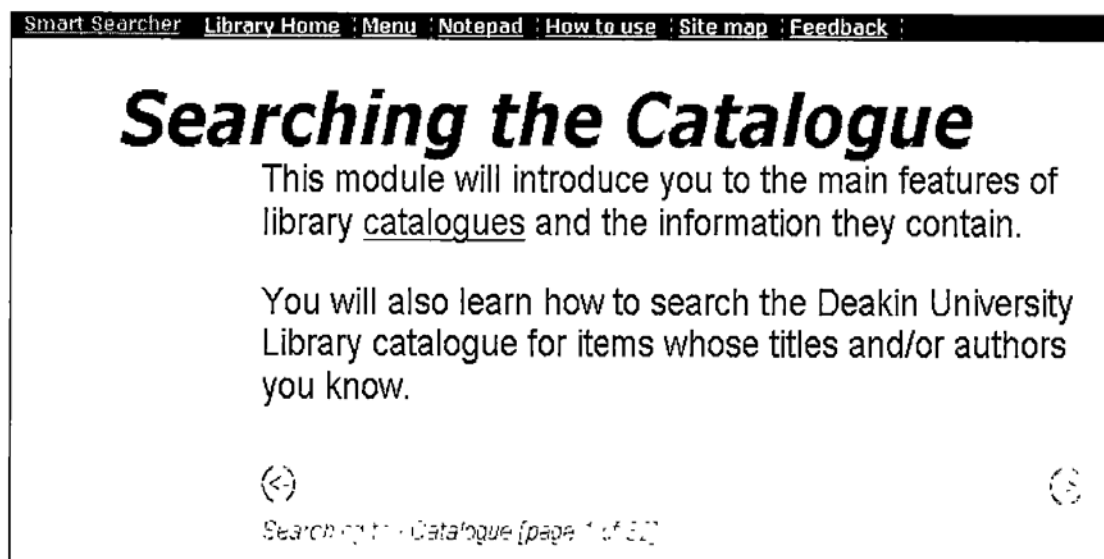
3. เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดทุก
ประเภท ทั้งนี้ผู้ใช้ห้องสมุดสามารถศึกษาด้วย
ตนเองผ่านทางเว็บ ขณะนี้ห้องสมุดได้พัฒนา
และปรับปรุงเนื้อหาตลอดมา จนมีรูปร่าง
หน้าตา ดังภาพ



ภาพประกอบ 1 Smart Searcher Tutorial

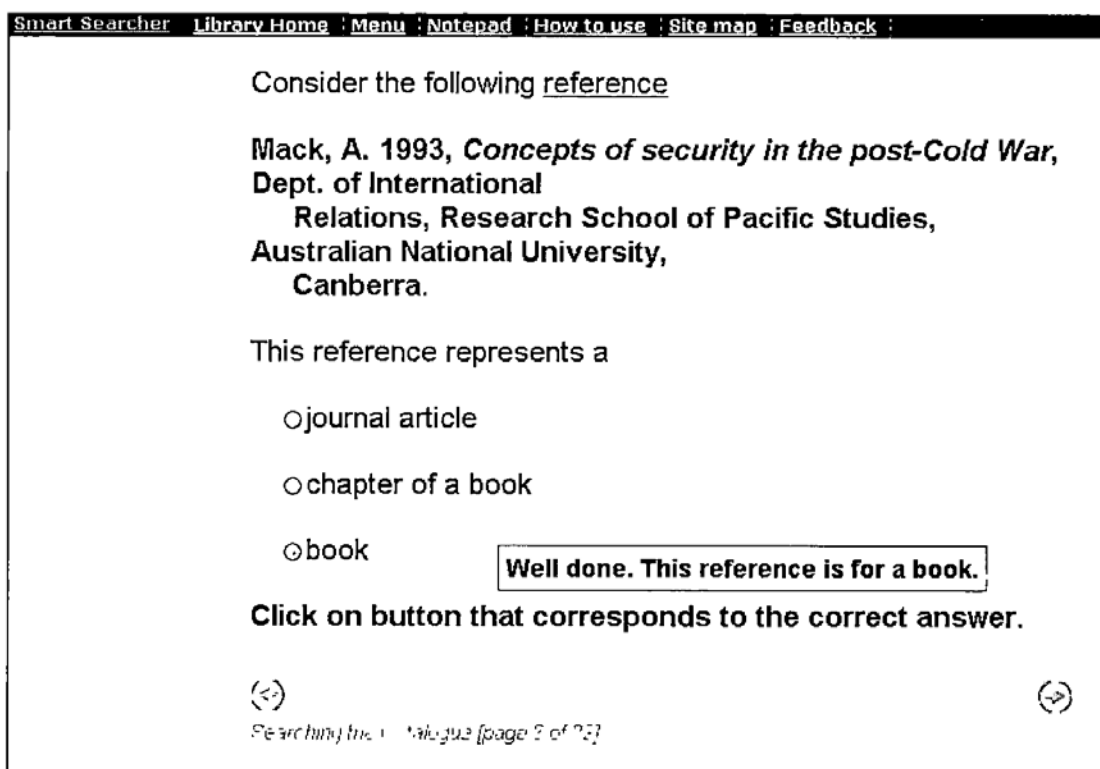
ที่มา: <http://www.deakin.edu.au/library/tutorials/smartsearcher>

เมื่อคลิกที่ [Searching the library catalogue](#) จะเข้าสู่บทเรียนว่าด้วยการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเดกิน ดังภาพ



ภาพประกอบ 2 บทเรียนการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเดกิน

ที่มา: <http://www.deakin.edu.au/library/tutorials/smartsearcher/cat.html>



ภาพประกอบ 3 แบบฝึกหัดพร้อมเฉลยคำตอบ

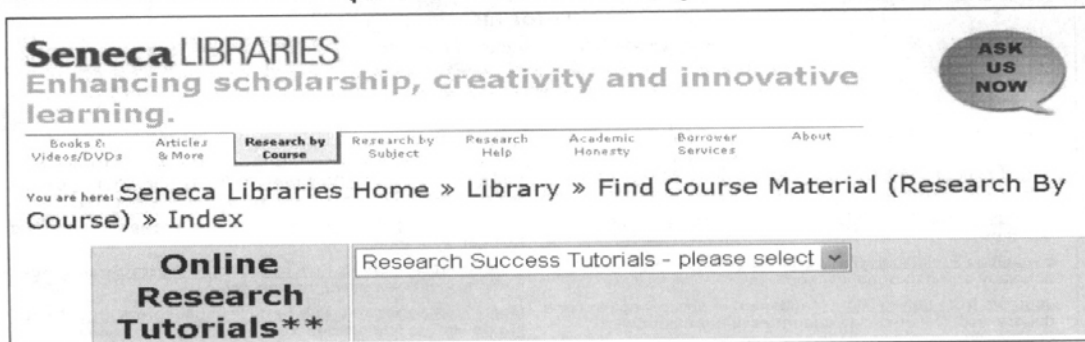
ที่มา: <http://www.deakin.edu.au/library/tutorials/smartsearcher/cat.html>

2. ห้องสมุดวิทยาลัยเซเนกา รัฐโตรอนโต ประเทศสหรัฐอเมริกา (Donaldson. 2000: 237-251)

เมื่อ ปี ค.ศ. 2000 บรรณารักษ์และคณาจารย์ของวิทยาลัยเซเนกา รัฐโตรอนโต ได้ร่วมมือกันทำโครงการวิจัยเพื่อออกแบบและพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บที่ชื่อว่า Library Research Success จุดประสงค์เพื่อสอนทักษะการรู้สารสนเทศการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 หัวข้อใหญ่ ดังนี้

1. **Orientation** เป็นการแนะนำเบื้องต้นและเสนอข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต
2. **Information Sources** เน้นแหล่งสารสนเทศต่างๆ รวมทั้งฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดของวิทยาลัยและแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
3. **Periodicals** ว่าด้วยลักษณะของวารสาร ความแตกต่างระหว่างวารสารและหนังสือ รวมทั้งวิธีเลือกใช้ฐานข้อมูลวารสาร
4. **Research Strategy** ว่าด้วยการวางแผนการทำงานหรือการวิจัย รวมทั้งการหาหัวข้อวิจัย
5. **Databases Searching** ว่าด้วยการใช้ฐานข้อมูล การสืบค้นบทความฉบับเต็มและกลยุทธ์ในการสืบค้นฐานข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในโครงการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาธุรกิจ ปีที่ 1 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา Success Strategies for College (SSC100) ประมาณ 600 คน ผลการวิจัยปรากฏว่าได้รับความพอใจในระดับมากจากนิสิตและคณาจารย์ จนกระทั่งได้รับการบรรจุไว้ในแผนดำเนินงานประจำปี ค.ศ. 2000 ของห้องสมุด (The Library Resource Centre's Operational Plan for Year 2000) และได้นำไปใช้กับรายวิชาอื่นๆ ด้วย หลังจากนั้น โครงการนี้ก็ยังคงได้รับการพัฒนาเรื่อยมาด้วยความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและคณาจารย์ในสาขาวิชาต่างๆ มีการปรับเปลี่ยนชื่อจาก Library Research Success เป็น Online Research Tutorials จนปัจจุบันขยายไปเกือบครบทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนในวิทยาลัย แต่เสียค่าที่ไม่เปิดให้บุคคลภายนอกเข้าไปเรียนรู้ จะเห็นได้เฉพาะหน้าจอแรก ดังภาพ



ภาพประกอบ 4 Online Research Tutorials หรือ Library Research Success

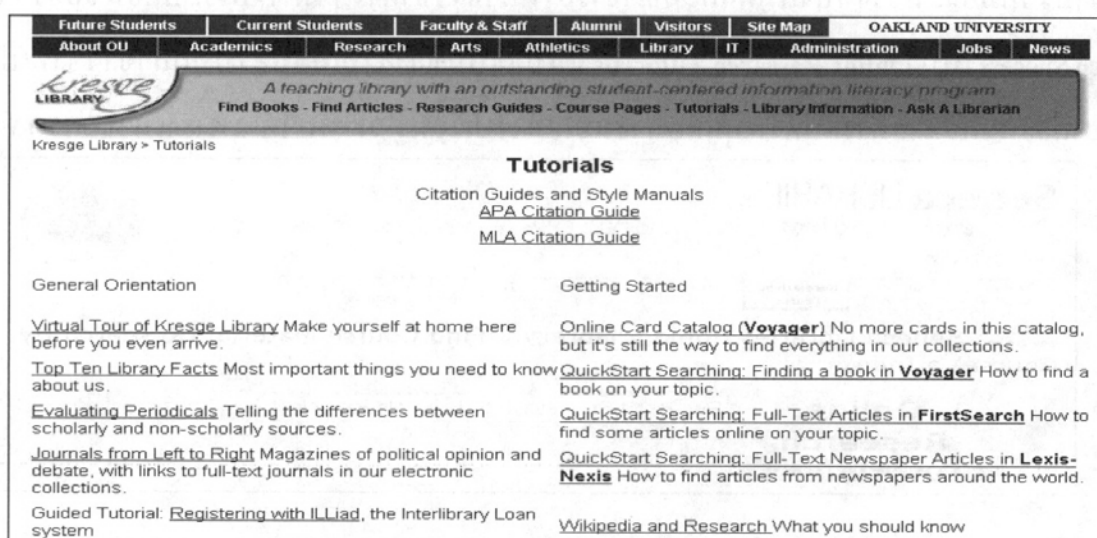
ที่มา: http://www.senecac.on.ca/library/Research_by_Course/index.html#tutorials

3. ห้องสมุดเครสจ์ มหาวิทยาลัยโอ๊คแลนด์ รัฐมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา (Kraemer. 2003: 87-92)

โครงการวิจัยที่น่าสนใจอีกโครงการหนึ่ง คือ โครงการวิจัยของมหาวิทยาลัยโอ๊คแลนด์ ใน รัฐมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากทางมหาวิทยาลัยรับนิสิตเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งปีการศึกษา 2001 มีนิสิตลงทะเบียนมากถึง 15,875 คน ก่อให้เกิดปัญหาต่อการสอนการใช้ห้องสมุดของบรรณารักษ์ห้องสมุด ผู้บริหารมหาวิทยาลัยจึงส่งเสริมให้ใช้โปรแกรมเว็บซีทีคอร์สแมเนจเม้นต์ (WebCT Course Management Software) มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด โดยทีมพัฒนาห้องสมุดเครสจ์ร่วมมือกับคณาจารย์ศึกษาและพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บโดยใช้ชื่อว่า Tutorials จำนวน 3 เรื่อง คือ

1. **Library Basics** ว่าด้วยเรื่อง แผนผังห้องสมุด อาคารห้องสมุด บริการอ้างอิงและตอบคำถาม บริการยืมระหว่างห้องสมุด และการให้คำปรึกษางานวิจัยเฉพาะบุคคล
2. **Kresge Library's Online Catalog** ว่าด้วยเรื่อง การสืบค้นวัสดุสิ่งพิมพ์ด้วยช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น
ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง คำสำคัญและการสืบค้นแบบตรรกบูลีน
3. **OCLC FirstSearch** ว่าด้วยเรื่อง การสืบค้นฐานข้อมูลโอซีแอลซีเฟิร์สท์เสิร์ช

ปัจจุบันได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บขยายเนื้อหาเพิ่มขึ้นจำนวนหลายเรื่อง ดังเช่น การนำชมห้องสมุด ข่าวสารสำคัญจากห้องสมุดที่ใช้ควรทราบ การประเมินค่าวารสารและการสืบค้นฐานข้อมูลเล็กซิส-เน็กซ์ซิส (Lexis-Nexis) ดังภาพ (Oakland University. Kresge Library. 2007: Online)



ภาพประกอบ 5 Tutorials

ที่มา: <http://www.kl.oakland.edu/tutorials>

Voyager
Basic Searching 4

One useful aspect of searching is that all links in the Voyager Catalog may be searched simply by clicking on them. So we could go back to the Basic Search screen, select "Subject" under "Search By" and type in the term "Frontier and Pioneer Life West (U.S.)," or we could simply click on that subject heading as listed on the bibliographic record for the book:

Database: Oakland University Library
Main Author: Parkman, Francis, 1823-1893
Title: [Oregon trail]
California and the Oregon trail: being sketches of prairie and rocky mountain life.
Primary Material: Book
Publisher: New York, Hurst [1912?]
Subject(s): Indians of North America--West (U.S.)
Frontier and pioneer life--West (U.S.)
Oregon National Historic Trail
West (U.S.)--Description and travel

LOCATION: Book - 3rd Floor
Call Number: E992 P256
Number of items: 1
Status: Not Checked Out

Back Next

ภาพประกอบ 6 Online Card Catalog

ที่มา: <http://www.kl.oakland.edu/tutorials/VoyagerGuide/index.htm>

แนะนำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

สำหรับประเทศไทย ห้องสมุดส่วนใหญ่อยู่ในช่วงการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีการปรับเปลี่ยนระบบจากวิธีการทำงานแบบเดิมๆ มาเป็นระบบอัตโนมัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัย บางแห่งปรับโฉมใหม่เป็นห้องสมุดดิจิทัลที่ล้ำหน้าไปอีกก้าวหนึ่ง มีการสร้างเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่งานของห้องสมุด ดังเช่น การผลิตเอกสารหรือคู่มือการใช้ห้องสมุดแล้วนำไปเผยแพร่บนเว็บ ผู้ใช้สามารถเปิดอ่านได้ทันที มีทั้งที่เป็นไฟล์เอกสารซึ่งเปิดอ่านด้วยโปรแกรมเฉพาะ

ได้แก่ โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด โปรแกรมเพาเวอร์พอยท์ หรือโปรแกรมอะโครแบตริคเดอร์ นับเป็นรูปแบบการเผยแพร่ที่ให้ข้อมูลได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ส่วนการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บนั้น ยังมีค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเพื่อการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หรือล้าสมัยไปหลังจากนิสิตจบการศึกษาไปแล้ว ดังเช่นปริญญาานิพนธ์ ของ สุดารัตน์ มุสิกชาติ (2549:บทคัดย่อ) ที่เน้นการพัฒนาและสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเกี่ยวกับการค้นหาสารสนเทศ ปัจจุบันไม่สามารถเข้าใช้ได้นับเป็นเรื่องน่าเสียดายมาก ส่วนงานวิจัย

เกี่ยวกับชุดเรียนรู้ผ่านเว็บที่ยังคงได้รับการพัฒนาและถูกใช้งานอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน เท่าที่ตรวจสอบ พบว่ามีเพียงแห่งเดียว คือ ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า IPAC Tutorial (อรทัย วาริสอาด. 2550: ออนไลน์) ซึ่งผู้เขียนได้ออกแบบและพัฒนา จากการศึกษาวิจัยมาตั้งแต่ ปี 2546 ทั้งนี้ได้ปรับปรุงแก้ไขมาอย่างต่อเนื่องทุกปี ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บนี้จะเน้นเกี่ยวกับ การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยสอนในเรื่องการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด นิสิตสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองหรือใช้ทบทวนหลังจากจบบทเรียน เนื่องจากชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเรื่องนี้เป็นเนื้อหาบทหนึ่งในรายวิชา บส 101 สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นทักษะการรู้สารสนเทศ) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเป็นวิชาศึกษาทั่วไป นิสิตชั้นปีที่ 1 ทุกคนต้องลงทะเบียนเรียน มีทั้งหมดประมาณ 3200 คนต่อปี ดังนั้นชุดเรียนรู้ผ่านเว็บนี้จึงเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับนิสิต เป็นการเสริมหลักสูตร ช่วยให้นิสิตมีโอกาสเรียนรู้ด้วยตนเองเพิ่มเติมนอกชั้นเรียน และผลพลอยได้อีกประการหนึ่งคือ นิสิตระดับปริญญาตรีภาคสมทบและนิสิตระดับปริญญาโท ซึ่งไม่มีโอกาสได้เรียนวิชา บส 101 สามารถใช้ชุด

เรียนรู้ผ่านเว็บเพื่อช่วย ในการเรียนการสอนและวิจัยได้ และกลุ่มสุดท้ายที่จะได้รับประโยชน์ก็คือ ผู้ใช้ห้องสมุดทุกประเภท นอกจากนี้ยังนับเป็นข้อดีสำหรับห้องสมุดในเรื่อง การลดภาระงานสอนและการอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ที่ลงทะเบียนเรียนวิชา บส 101 สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2546 ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ศูนย์องครักษ์ ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจงทั้งหมด 100 คน (จากประชากรทั้งหมดที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 จำนวน 3000 คน) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 4 ชุด คือ ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ เรื่อง เทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล IPAC ของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ รวม 13 หน่วย แบบฝึกหัดสำหรับทบทวนบทเรียนผ่านเว็บ รวม 9 หน่วย แบบประเมินชุดเรียนรู้ผ่านเว็บจำนวน 1 ชุด และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ จำนวน 1 ชุด วิธื่อดำเนินการวิจัยเริ่มจากการออกแบบและสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บจากข้อมูลเบื้องต้นและจากประสบการณ์ ขึ้นต่อไป ดำเนินการประเมินชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเพื่อหาข้อบกพร่องและแก้ไขปรับปรุงโดยอาจารย์ผู้สอนวิชา บส101 สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นทักษะการรู้สารสนเทศ) ภาควิชา

บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ ผู้เชี่ยวชาญจากสำนักหอสมุดกลาง
ผู้เชี่ยวชาญและบุคลากรจากหอสมุด
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
หลังจากนั้นจึงดำเนินการทดสอบชุดเรียนรู้
ผ่านเว็บกับนิสิตปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 จำนวน
30 คน ซึ่งกำลังศึกษา ณ มหาวิทยาลัยศรีนคริ
นทรวิโรฒ ศูนย์องครักษ์ แก้ไขปรับปรุงเป็น
ครั้งสุดท้าย แล้วจึงนำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บไปใช้
จริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ส่วน
ผลการวิจัยปรากฏว่า นิสิตพึงพอใจทั้งในด้าน
เนื้อหา การออกแบบและรูปภาพ รวมทั้งการ
สืบค้น โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ
นิสิตที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้การสืบค้น
ข้อมูล IPAC ของหอสมุด มีความพึงพอใจใน
เรื่องแบบฝึกหัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ที่สุด แต่พึงพอใจกับเรื่องความเร็วในการ
เรียกดูข้อความ รูปภาพ และสื่อประสม โดย
เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้
ยังได้ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจมาก นั่นคือ นิสิต
เสนอให้จัดทำชุดเรียนรู้ผ่านเว็บในเนื้อหา
อื่นๆ และในรายวิชาอื่นๆ เนื่องจากเป็นสื่อที่
ช่วยให้เข้าใจเนื้อหาและบทเรียนได้มากขึ้น
หลังจากงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ในปี 2546
ผู้วิจัยและหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ องครักษ์ ก็ยังคงประสานงานกันในด้าน
การปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยตลอดเวลา

ปัจจุบันได้เพิ่มเนื้อหาจาก 13 หน่วย เป็น 16
หน่วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

หน่วยที่ 1 แนะนำ URL และ IPAC

หน่วยที่ 2 ทำความรู้จักกับหน้าแรก

ของ IPAC: Basic Search

หน่วยที่ 3 Optional Search

หน่วยที่ 4 Keyword Search

หน่วยที่ 5 Advanced Search

หน่วยที่ 6 รายละเอียดทาง

บรรณานุกรมที่แสดงบนหน้าจอ IPAC

หน่วยที่ 7 การเชื่อมโยงจากหน้าจอ

สืบค้นไปยังแหล่งข้อมูลอื่น

หน่วยที่ 8 Previous Search

หน่วยที่ 9 Short loan

หน่วยที่ 10 View your record/Renewals

หน่วยที่ 11 Best Seller List

หน่วยที่ 12 Electronic Resources

หน่วยที่ 13 Make Request and Hold

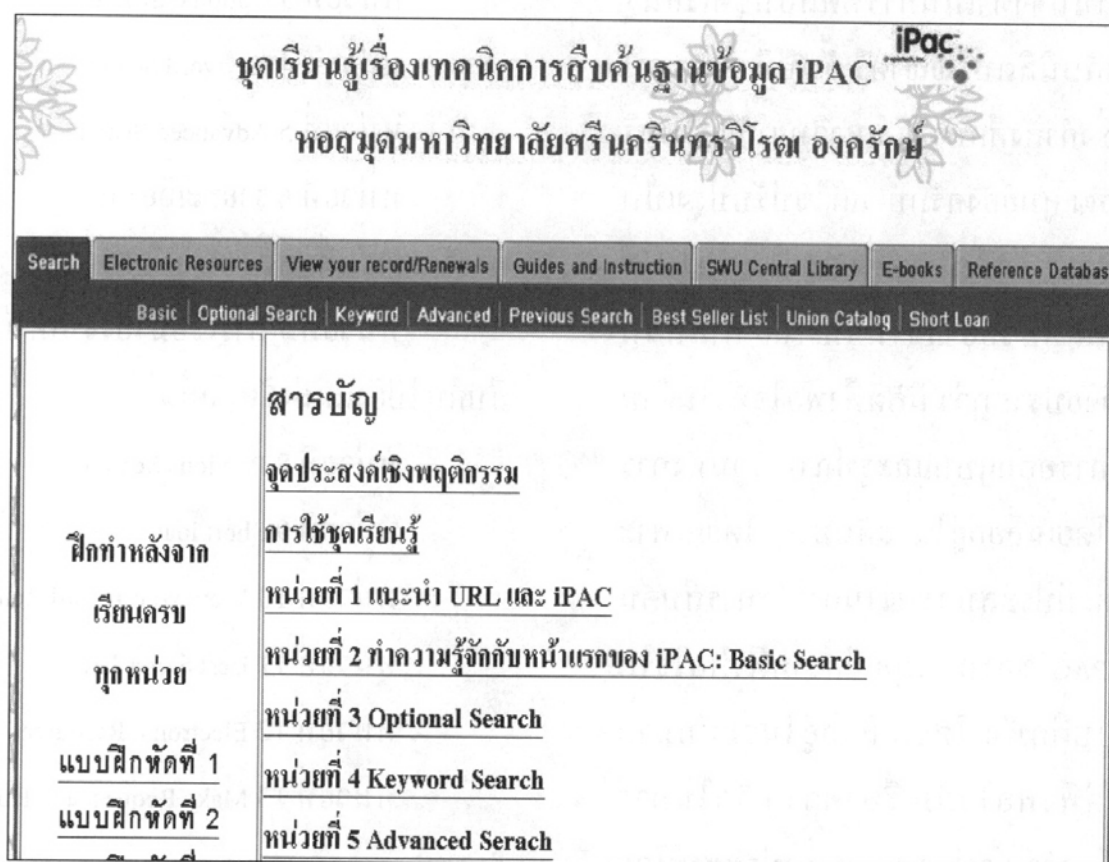
Request

หน่วยที่ 14 Add to My List

หน่วยที่ 15 Status and Collection

หน่วยที่ 16 Guides and Instruction

อย่างไรก็ตาม ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บนี้ยังคงมีหน้าตาแบบเดิมๆ เหมือนที่พัฒนาไว้เมื่อปี 2546 และยังคงใช้เป็นเครื่องมือช่วยสอนในรายวิชา บส 101 ทักษะการรู้สารสนเทศ ของทุกภาคการศึกษา ทั้งนี้สามารถเข้าใช้ได้โดยผ่านหน้าโฮมเพจของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ (<http://oklib.swu.ac.th>) หรือเข้าโดยตรงที่ <http://sot.swu.ac.th/lis101/ipac/ipacoklib.html> จะปรากฏหน้าจอแรกของชุดเรียนรู้ผ่านเว็บซึ่งเป็นหน้าสารบัญ ดังภาพ



ภาพประกอบ 7 หน้าแรกของชุดเรียนรู้ผ่านเว็บของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
ที่มา: <http://sot.swu.ac.th/lis101/ipac/ipacoklib.html>

ทางด้านขวามือเป็นเนื้อหาซึ่งประกอบด้วยจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม คำอธิบายวิธีใช้ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ และเนื้อหาสำคัญแบ่งตามบทหรือหน่วย ส่วนทางด้านซ้ายมือเป็นแบบฝึกหัด เมื่อคลิกเลือก หน่วยที่ 5 จะปรากฏหน้าจอของเนื้อหาเกี่ยวกับ Advanced Search ดังภาพ

ชุดเรียนรู้เรื่องเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล iPAC



หน่วยที่ 5 Advanced Search

การสืบค้นแบบขั้นสูง: Advanced Search เป็นการสืบค้นผสมระหว่างการสืบค้นแบบ Key Words กับการใช้คำเชื่อม หรือตรรกะเชื่อมคำสำคัญในรายการต่างๆ คือ ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง ชื่อผู้แต่ง หรือชื่อชุด หรือทุก ๆ ส่วนของฐานข้อมูล ใช้กับกรณีที่ไมทราบข้อมูล เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการสืบค้น หรือทราบเพียงบางส่วนหรือทราบแต่เพียง เรื่องที่ต้องการเท่านั้น คำเชื่อมที่ใช้มี 4 ตัว คือ AND, OR, NOT, XOR นอกจากนี้ยังสามารถจำกัดผลการสืบค้นได้และสั่งจัดเรียงตามลำดับได้เช่นเดียว

กับการสืบค้นแบบ Key Words เมื่อคลิกที่ปุ่ม Advanced จะปรากฏหน้าจอดังนี้

ภาพประกอบ 8 ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บ หน่วยที่ 5 Advanced Search

ที่มา: <http://sot.swu.ac.th/lis101/ipac/module5.html>

หลังจากศึกษาเนื้อหาทางด้านขวามือจบเรียบร้อยแล้วครบทุกหน่วย จึงเริ่มทำแบบฝึกหัดทางด้านซ้ายมือทีละชุด ลองคลิกเลือกแบบฝึกหัดที่ 1 จะปรากฏแบบฝึกหัดแบบมีคำตอบให้เลือก เมื่อคลิกเลือกคำตอบใด ก็จะปรากฏหน้าจอขนาดเล็กเฉลยคำตอบให้ว่าถูกหรือไม่ ดังภาพ



แบบฝึกหัดที่ 1

ในเว็บ iPAC ของหอสมุด มศว องค์รักษ์ สืบค้นข้อมูลตามคำถามในแต่ละข้อ
คลิกที่ปุ่มเพื่อสืบค้น iPAC ของหอสมุด มศว องค์รักษ์

คำแนะนำ ให้คลิกเลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียง 1 ข้อ ระบบจะตรวจคำตอบทันที
คำตอบผิด ให้คลิกเลือกคำตอบใหม่

- หนังสือมือ ทางเลือกมีมากกว่าหนึ่ง ใครเป็นผู้แต่ง
 - ☐ มติชน
 - ☐ คีรีเมอร อุทธรูป
 - ☐ ศิริโรจน์ ทองคำ
 - ☐ สาธิส อินทรกำแหง
- หนังสือมือ สมุนไพรจีน แปลโดยใคร
 - ☐ อรพิน วงศ์สวัสดิกุล
 - ☐ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - ☐ เจนกิจ เวฬุวงศ์
 - ☐ โครงการสมุนไพรเพื่อการพึ่งตนเอง.

Microsoft Internet Explorer

⚠️ ถูกต้องค่ะ เก่งมาก

ตกลง

ภาพประกอบ 9 แบบฝึกหัดที่ 1

ที่มา: <http://sot.swu.ac.th/lis101/ipac/exercise1.html>



แบบฝึกหัดที่ 2

 คำแนะนำ ให้คลิกเลือกคำตอบ ใช่ หรือ ไม่ใช่ ระบบจะตรวจคำตอบทันที
ถ้าตอบผิดให้คลิกเลือกคำตอบใหม่

จากการสืบค้นข้อมูล iPAC จะพบเห็นสิ่งต่อไปนี้ ให้พิจารณาว่าใช่หรือไม่ใช่

- หนังสือที่มีผู้ยืมออกจะเปลี่ยนสถานะเป็น Checked out
 - ☒ ใช่
 - ☐ ไม่ใช่
- สามารถตรวจสอบได้ว่าวารสารฉบับปัจจุบันล่าสุดเข้ามาในห้องสมุดแล้ว
 - ☐ ใช่
 - ☐ ไม่ใช่

Microsoft Internet Explorer

ไม่ถูกต้อง ลองทำใหม่

ภาพประกอบ 10 แบบฝึกหัดที่ 2

ที่มา: <http://sot.swu.ac.th/lis101/ipac/exercise2.html>

บทสรุป

จากตัวอย่างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บของห้องสมุดที่คัดสรรมาแนะนำให้รู้จัก คงจะสามารถจุดประกายให้เกิดขึ้น ในวงการห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดวิทยาลัย ห้องสมุดโรงเรียน หรือห้องสมุดประชาชน ถึงจุดนี้แล้ว คงมีกลุ่มพันธมิตรที่เห็นด้วยกับผู้เขียนว่า การสร้างชุดเรียนรู้ผ่านเว็บไม่ยากอย่างที่คิด ไม่ว่าจะเป็นอาจารย์หรือบรรณารักษ์ก็สามารถพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่าน เว็บขึ้นเอง หรือจะหาแนวร่วมช่วยกันทำก็ย่อมได้ ทั้งนี้ขอเสนอแนะ ให้จัดทำเป็นโครงการวิจัยเพื่อศึกษาและพัฒนาอย่างจริงจัง ในอนาคต วงการห้องสมุดของไทยคงจะได้ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บที่มีคุณภาพเพิ่มจำนวนมากขึ้น นับเป็นอานิสงส์อย่างยิ่งต่อผู้ใช้ ห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีทักษะการรู้สารสนเทศมากขึ้น ตลอดจนได้เรียนรู้เรื่องราวของ ห้องสมุดพร้อมชิมชาประสบการณ์การใช้ห้องสมุดอย่างคล่องแคล่วและเชี่ยวชาญที่สุด

บรรณานุกรม

- สุดารัตน์ มุสิกชาติ. (2549). การพัฒนาเว็บการเรียนรู้การสอนเรื่องการค้าหาสารสนเทศ.
ปริญญา นิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ
- สุลักษณ์ สุ่มมัตย์. (2543, พฤษภาคม-มิถุนายน). 10 ขั้นตอนการออกแบบเว็บไซต์ที่ดี. อินเทอร์เน็ต
- อินทราเน็ต. 4(23): 13- 23.
- อรรถัย วารีสอาด. (2546). รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเรื่องเทคนิคการสืบค้น
ฐานข้อมูล iPAC ของหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรรถัย วารีสอาด. (2550). ชุดเรียนรู้ผ่านเว็บเรื่องเทคนิคการสืบค้นฐานข้อมูล iPAC ของหอสมุด
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2550, จาก
<http://sot.swu.ac.th/lis101/ipac/ipacoklib.html>
- Bill's Simplified Website Design Guide V1.1. (2001). (CD-ROM). n.p.: Fungi Software (Wicked Clean
Productions)
- Deakin University. Library. (2007). *Smart Searcher Tutorial*. Retrieved March 19, 2007, from
<http://www.deakin.edu.au/library/tutorials/smartsearcher>
- Donaldson, Kelly A. (2000). Library Research Success: Designing and Online Tutorial to Teach Information
Literacy Skills to First-Year Students. *The Internet and Higher Education*. 2(4): 237-251.
- Kraemer, Elizabeth W. (2003, June). Developing the Online Learning Environment: The Pros and Cons of
Using Webct for Library Instruction. *Information Technology and Libraries*. 22 (2): 87-92.
- Oakland University. Kresge Library. (2007). *Tutorials*. Retrieved March 19, 2007, from
<http://www.kl.oakland.edu/tutorials>
- Suarez, Doug. (2002, September). Designing the Web Interface for Library Instruction Tutorials Using
Dreamweaver, Fireworks, and Coursebuilder. *Information Technology and Libraries*. 21(3): 129-134.

การจัดซื้อและการใช้หนังสือของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ 2546-2547

สุคใจ ธนไพศาล*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดซื้อและการใช้หนังสือของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในช่วงปีงบประมาณ 2546-2547 วิธีดำเนินการวิจัยใช้การสำรวจข้อมูลหนังสือที่จัดซื้อและ ที่มีการใช้ในช่วงเวลาดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่าห้องสมุดจัดซื้อหนังสือจำนวน 1,119 เล่ม เป็นเงิน 4,358,236.29 บาท หมวดหมู่ที่จัดซื้อมากที่สุดตามลำดับได้แก่ WE, WL, QW, QZ, WW และมีการจัดซื้อหนังสือที่ห้องสมุดเสนอแนะเองมากที่สุด รองลงมาคือที่เสนอแนะโดยภาควิชาอายุรศาสตร์ จุลชีววิทยา ออร์โธปิดิกส์ รังสีวิทยา ศัลยศาสตร์ และจักษุวิทยา ราคาเฉลี่ยต่อเล่มของหนังสือคือ 3,894.76 บาท ด้านการใช้หนังสือ หมวดหมู่ที่มีจำนวนครั้งการใช้มากที่สุดตามลำดับคือ QS, QZ, WL, WB และมีการใช้หนังสือที่ห้องสมุดเสนอแนะเองมากที่สุด อัตราเฉลี่ยจำนวนครั้งที่ใช้ต่อเล่ม 13.60 ครั้ง ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้ 286.42 บาท ลักษณะของการใช้ มากที่สุดเป็นการยืม รองลงมาเป็นการหยิบอ่านในห้องสมุด การยืมต่อ และการถ่ายเอกสารมีน้อยที่สุด การจัดซื้อและการใช้หนังสือมีความสัมพันธ์กันสูงมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.997

Abstract:

The purpose of this research is to study the book purchase and usage in Khon Kaen University Medical Library during the fiscal years 2003-2004. The research was performed by surveying the data of the books purchased and used at the time. The results were found as follows: 1) the library purchased 1,119 volumes within the budget of 4,358,236.29 Baht 2) books purchased are mostly of the schedule classifications WE, WL, QW, QZ and WW 3) most of the books were recommended to

* บรรณารักษ์ชำนาญการ ระดับ 8 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

purchase by the library itself and others by the following departments; Medicine, Microbiology, Orthopedics, Radiology, Surgery, Ophthalmology 4) the average price of book per volume is 3,894.76 Baht 5) books mostly used are of the classifications QS, QZ, WL, WB, in order, and are those recommended by the library 6) the rate of use is 13.60 times per volume whilst the cost per use time is 286.42 Baht 7) the utmost type of usage is borrowing, followed by browsing or reading in the library and by renewing, and the photocopying is the least 8) the purchase and usage of books are highly relative with the correlation coefficient of 0.997.

การจัดซื้อและการใช้หนังสือของ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในช่วง ปีงบประมาณ 2546-2547

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดหาทรัพยากร
สารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อให้บริการแก่
ผู้ใช้ห้องสมุด ประกอบด้วยหนังสือ ซึ่งมีทั้ง
หนังสือตำรา หนังสือทั่วไป รายงานวิจัยใน
รูปเล่มหนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสาร
อื่นๆ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ
และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี วีซีดี อย่างไร
ก็ตาม ทรัพยากรหลักที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่นิยมใช้
ยังคงเป็นหนังสือ เนื่องจากหนังสือให้เนื้อหา
พื้นฐานสำหรับการศึกษาค้นคว้าและผู้ใช้ส่วนใหญ่
ของห้องสมุดคือนักศึกษาแพทย์ ดังเห็น

ได้จากงานวิจัยที่ศึกษาความต้องการใช้บริการ
ของนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่านักศึกษาแพทย์
ใช้หนังสือแพทย์มากที่สุด รองลงมาเป็น
หนังสือพิมพ์ (รัตนา กระแสชัย, 2525)
คล้ายคลึงกับงานวิจัยอีกเรื่องหนึ่งที่พบว่ามี
การใช้หนังสือภาษาต่างประเทศมากกว่า
สิ่งพิมพ์ประเภทอื่นๆ ในการเข้าใช้บริการ
ห้องสมุดโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัด
จันทบุรี (สรีระเพ็ญ โอทกา, 2526) ซึ่ง
ห้องสมุดแห่งนี้ทำหน้าที่ให้บริการแก่แพทย์
และนักศึกษาแพทย์ด้วยเช่นกัน

ปัจจุบันหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์
การแพทย์มีการจัดพิมพ์อย่างสม่ำเสมอ ส่วน
ใหญ่มีเนื้อหาทันสมัย นักศึกษาแพทย์
โดยเฉพาะในระดับชั้นปีต้นๆ จึงใช้หนังสือ
เป็นสื่อหลักและจะใช้วารสารเพิ่มขึ้นต่อเมื่อ
อยู่ในระดับชั้นปีสูงขึ้นไป แม้แต่อาจารย์
ผู้สอนซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องใช้วารสารอยู่

ตลอดเวลา โดยทั่วไปก็ยังใช้หนังสือจำนวนไม่น้อย เนื่องจากเนื้อหาหนังสือที่มีการปรับปรุงให้หลากหลายและทันสมัย สามารถใช้เป็นตำราหรือหนังสืออ่านประกอบสำหรับการเรียนการสอนในสาขาแพทยศาสตร์ได้เป็นอย่างดี

เหตุที่ปริมาณเนื้อหาในสาขาวิชานี้มีจำนวนมาก จึงมีหนังสือที่จัดพิมพ์ออกมาเป็นจำนวนมากด้วย และเมื่อเทียบกับสาขาอื่นเช่น สังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์แล้ว หนังสือในสาขาแพทยศาสตร์จะมีปริมาณที่มากกว่า และราคาสูงกว่า แม้แต่ในต่างประเทศ บรรณารักษ์ก็เห็นว่าหนังสือมีราคาสูง (Johnson, B.C., 1962; Beatty, W.K., 1962) ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมากเพื่อให้จัดหาหนังสือได้เพียงพอกับความ ต้องการของผู้ใช้ นอกจากนั้นยังต้องมีระบบคัดเลือกหนังสือที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะทำให้การใช้งบประมาณเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

ที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวิธีการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดโดยให้ภาควิชาหรือหน่วยงานต่างๆ ในคณะแพทยศาสตร์ เสนอแนะรายชื่อหนังสืออย่างเป็นทางการ แล้วส่งให้ห้องสมุดจัดหา ส่วนห้องสมุดเอง ทำหน้าที่เสนอแนะและคัดเลือกหนังสือด้วย

(สุคใจ ธนไพศาล, 2548) ทั้งนี้โดย บรรณารักษ์จัดหาจะพิจารณาคัดเลือกหนังสือที่มีลักษณะเป็นตำรามาตรฐาน หนังสือที่สอดคล้องกับรายวิชาหลักสูตรการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ หนังสือที่มีความจำเป็นสำหรับใช้งานอื่นรวมถึงงานวิจัย ทั้งนี้เพื่อให้ทรัพยากรกลุ่มหนังสือของห้องสมุดมีเนื้อหาที่หลากหลายครบถ้วนมากที่สุด โดยหนังสือที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ เสนอแนะจัดซื้อนี้ ส่วนหนึ่งได้จากการ เสนอแนะอย่างไม่เป็นทางการจากผู้ใช้ด้วย

ดังที่กล่าวแล้วว่าห้องสมุดจำเป็นต้อง ใช้งบประมาณจำนวนมากให้เกิด ประสิทธิภาพคุ้มค่า และต้องพิจารณาหา วิธีการจัดหาหนังสือให้เหมาะสมยิ่งขึ้น กว่าเดิม จึงเป็นที่มาว่าสมควรมีการศึกษาถึง ลักษณะการใช้งบประมาณ จัดหาหนังสือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือภาษาต่างประเทศ ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับผู้ใช้และต้องใช้ งบประมาณสูงกว่าหนังสือภาษาไทยอยู่มาก นอกจากนั้นยังสมควรจะศึกษาถึงลักษณะการ ใช้หนังสือดังกล่าวว่ามีการใช้คุ้มค่ามากน้อย อย่างไรและเพียงใด นอกเหนือจากเหตุผลที่ว่า ยังไม่เคยมีการศึกษาเรื่องการจัดซื้อและการใช้ หนังสือของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มาก่อน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของการจัดซื้อหนังสือภาษาต่างประเทศประจำปีงบประมาณ 2546 ในเรื่องของจำนวนหนังสือที่จัดซื้อหมวดหมู่ของหนังสือ หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดซื้อ จำนวนเงินที่ใช้ในการจัดซื้อ ตลอดจนราคาเฉลี่ยของหนังสือที่จัดซื้อ

2. ศึกษาการใช้หนังสือภาษาต่างประเทศที่จัดซื้อประจำปีงบประมาณ 2546 ในด้านการยืม การยืมต่อ การอ่านภายในห้องสมุด และการถ่ายสำเนา ว่ามีปริมาณการใช้ มีอัตราการใช้ และมีค่าใช้จ่ายในการใช้อย่างไรบ้าง

3. ศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดซื้อและการใช้หนังสือดังกล่าว

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาหนังสือภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดซื้อประจำปีงบประมาณ 2546 (ตุลาคม 2545 – กันยายน 2546) ซึ่งมีลักษณะของการจัดซื้อคล้ายคลึงกับในปีอื่นๆ โดยจำนวนหนังสือที่ครอบคลุมคือ 1,119 เล่ม และใช้งบประมาณในการจัดซื้อราว 4.36 ล้านบาท การใช้หนังสือประกอบด้วย การยืม การยืมต่อ การหยิบอ่าน และการถ่ายสำเนาเอกสาร ซึ่งข้อมูล

การใช้นี้จัดเก็บตั้งแต่นำหนังสือดังกล่าวออกบริการแก่ผู้ใช้งานสิ้นสุดปีงบประมาณ 2547 (กันยายน 2547) รวมระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลการใช้อยู่ในช่วงปีงบประมาณ 2546-2547

ข้อตกลงเบื้องต้น

มีข้อตกลงเบื้องต้นซึ่งครอบคลุมถึงคำจำกัดความและข้อจำกัดในการวิจัยดังนี้

“ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์” หมายถึง ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

“คณะแพทยศาสตร์” หมายถึง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

“ระบบ NLM” หมายถึง ระบบการจัดหมู่หนังสือของหอสมุดแพทย์แห่งชาติอเมริกัน (U.S. National of Medicine) สำหรับจัดหมู่หนังสือแพทย์และหนังสือพื้นฐานทางการแพทย์

“ระบบ LC” หมายถึง ระบบการจัดหมู่หนังสือของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (U.S. Library of Congress) สำหรับจัดหมู่หนังสือทุกสาขาวิชารวมถึงหนังสือพื้นฐานทางการแพทย์

“การเสนอแนะการจัดหา” หมายถึง การที่ภาควิชา/หน่วยงานต่างๆ ในคณะแพทยศาสตร์ หรือห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เอง เสนอแนะให้ห้องสมุดจัดหา

หนังสือเข้าห้องสมุด ยกเว้นในกรณีที่หนังสือเล่มใดมีการเสนอแนะซ้ำกันตั้งแต่สองภาควิชา/หน่วยงานขึ้นไป ให้จัดรวมอยู่ในกลุ่มที่เป็นการเสนอแนะของห้องสมุดแทน เนื่องจากการใช้งบประมาณส่วนกลางที่ไม่ได้จัดสรรให้ภาควิชา/หน่วยงานใดโดยเฉพาะ

“ภาควิชาคลินิก” หมายถึง ภาควิชา ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ทำหน้าที่สอนนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีจำนวน 11 ภาค ได้แก่ กุมารเวชศาสตร์ จักษุวิทยา จิตเวชศาสตร์ รังสีวิทยา วิสัญญีวิทยา เวชศาสตร์ฟื้นฟู ศัลยศาสตร์ สูติรีเวชวิทยา โสต ศอ นาสิกวิทยา ออร์โธปิดิกส์ และอายุรศาสตร์

“ภาควิชาพรีคลินิก” หมายถึง ภาควิชา ใน คณะ แพทย์ ศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ทำหน้าที่สอนนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1-3 มีจำนวน 9 ภาค ได้แก่ กายวิภาคศาสตร์ จุลชีววิทยา ชีวเคมี นิติเวชศาสตร์ ประสาทวิทยา พยาธิวิทยา เกสัชวิทยา เวชศาสตร์ชุมชน และสรีรวิทยา

“การยืม (Borrowing)” หมายถึง การที่ผู้ใช้ยืมหนังสือออกจากห้องสมุด ซึ่งจะมีการบันทึกข้อมูลอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ (OPAC) ของห้องสมุดด้วย

“การยืมต่อ (Renewing)” หมายถึง

การที่ผู้ใช้ขอยืมหนังสือเล่มเดิมโดยต่อระยะเวลาจากการยืมครั้งแรก ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือเล่มใดเล่มหนึ่งต่อได้เพียงหนึ่งครั้ง ซึ่งจะมีการบันทึกข้อมูลอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ (OPAC) ของห้องสมุดเช่นกัน

“การหยิบอ่าน (Browsing/Reading)” หมายถึง การที่ผู้ใช้หยิบหนังสืออ่านภายในห้องสมุด ซึ่งจะมีการเก็บข้อมูลความถี่ในการหยิบอ่านเพียงวันละหนึ่งครั้ง ดังนั้นแม้ว่าจะมีการหยิบอ่านวันละสองครั้งขึ้นไปก็จะบันทึกความถี่เพียงหนึ่งครั้งเท่านั้น

“การถ่ายสำเนา (Photocopying)” หมายถึง การที่ผู้ใช้นำหนังสือไปถ่ายเอกสารที่เครื่องถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด ซึ่งจะมีการเก็บข้อมูลความถี่ในการถ่ายสำเนาเพียงวันละหนึ่งครั้ง ดังนั้นแม้ว่าจะมีการถ่ายสำเนาวันละสองครั้งขึ้นไปก็จะบันทึกความถี่เพียงหนึ่งครั้งเท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

คาดว่าจะได้รับประโยชน์จากงานวิจัยดังนี้

1. ทราบความต้องการในการใช้หนังสือของภาควิชา/หน่วยงานต่างๆ ในคณะแพทยศาสตร์ อันจะเป็นแนวทางในการกำหนดงบประมาณในการจัดหาให้เหมาะสมต่อไป

2. ทราบแนวทางในการพัฒนาการจัดหาหนังสือ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือฉบับพิมพ์

หรือฉบับอิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ให้สอดคล้องกับความเป็นจริงในการใช้หนังสือหมวดหมู่ต่างๆ เพื่อให้การใช้งานประมาณอย่างคุ้มค่าและประหยัด

3. ทราบรายชื่อหนังสือที่จัดซื้อและมีการใช้มากในช่วงปีงบประมาณ 2546-2547 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพิจารณาคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดทางการแพทย์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นลักษณะเชิงสำรวจ โดยดำเนินการตามวิธีดังนี้

1. จัดทำข้อมูลรายการหนังสือภาษาต่างประเทศที่ห้องสมุดจัดซื้อประจำปีงบประมาณ 2546 รวม 997 ชื่อ 1,119 เล่ม ประกอบด้วยชื่อผู้แต่งชื่อ

2. เก็บข้อมูลความถี่ของการใช้หนังสือแต่ละเล่มดังกล่าว ในด้านการยืมและการยืมต่อจากระบบยืมคืนด้วยคอมพิวเตอร์ (OPAC)

3. เก็บข้อมูลความถี่ของการใช้หนังสือแต่ละเล่มดังกล่าว ในด้านการหยิบอ่านและการถ่ายสำเนา โดยเจ้าหน้าที่ทำการบันทึกข้อมูลจากตัวเล่มหนังสือที่ถูกหยิบใช้ในบริเวณห้องอ่านและหนังสือที่ถูกถ่ายสำเนาในห้องถ่ายเอกสาร

4. นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาร้อยละของการจัดหาและการใช้หนังสือ และวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดหาและการใช้ หลังจากนั้นนำเสนอโดยการอภิปรายผลและแสดงในรูปตาราง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการจัดซื้อหนังสือ

หนังสือที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์จัดซื้อในปีงบประมาณ 2546 (ตารางที่ 1) มีจำนวนทั้งสิ้น 997 ชื่อ หรือ 1,119 เล่ม ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 4,358,236.29 บาท เมื่อจำแนกตามประเภทหนังสือ มีหนังสือแพทย์ (หมวดหมู่ W-WZ) มากที่สุด คือ 737 ชื่อ (ร้อยละ 73.92) หรือ 770 เล่ม (ร้อยละ 68.81) หรือ 3,286,109.35 บาท (ร้อยละ 75.40) รองลงมาเป็นหนังสือพื้นฐานทางการแพทย์ในระบบ NLM (หมวดหมู่ QS-QZ) 220 ชื่อ (ร้อยละ 22.07) หรือ 309 เล่ม (ร้อยละ 27.62) หรือ 970,387.84 บาท (ร้อยละ 22.27) และเป็นหนังสือพื้นฐานทั่วไป (หมวดหมู่ H และ T) น้อยที่สุด คือ 14 ชื่อ (ร้อยละ 1.40) 14 เล่ม (ร้อยละ 1.25) หรือ 30,149.70 บาท (ร้อยละ 0.69)

ตารางที่ 1 หนังสือที่จัดซื้อ จำแนกตามประเภทหนังสือ

ประเภทหนังสือ	จำนวน ชื่อ	ร้อยละ	จำนวน เล่ม	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
หนังสือแพทย์ (หมวดหมู่ W-WZ)	737	73.92	770	68.81	3,286,109.35	75.40
หนังสือพื้นฐานทางการแพทย์ ระบบ NLM (หมวดหมู่ QS-QZ)	220	22.07	309	27.62	970,387.84	22.27
หนังสือพื้นฐานทางการแพทย์ ระบบ LC (หมวดหมู่ Q-QR)	26	2.61	26	2.32	71,589.40	1.64
หนังสือพื้นฐานทั่วไป (หมวดหมู่ H, T)	14	1.40	14	1.25	30,149.70	0.69
รวม	997	100.00	1,119	100.00	4,358,236.29	100.00

เมื่อจำแนกหนังสือที่จัดซื้อตามหมวดหมู่ของหนังสือ (ตารางที่ 2) พบว่ามีการจัดซื้อมากที่สุด ในหมวดหมู่ WE 88 ชื่อ (ร้อยละ 8.83) รองลงมาตามลำดับได้แก่ WL 76 ชื่อ (ร้อยละ 7.62) WB 74 ชื่อ (ร้อยละ 7.42) QW 68 ชื่อ (ร้อยละ 6.82) W 51 ชื่อ (ร้อยละ 5.12) ถ้านับตามจำนวนเล่ม จัดซื้อ มากที่สุดในหมวดหมู่ WL 95 เล่ม (ร้อยละ 8.49) รองลงมาตามลำดับได้แก่ WE 88 เล่ม (ร้อยละ 7.86) WB 77 เล่ม (ร้อยละ 6.88) QZ 71 เล่ม (ร้อยละ 6.34) QW 68 เล่ม (ร้อยละ 6.08) หมวดหมู่ที่มีการ จัดซื้อน้อยที่สุด คือเพียงหมู่ละ 1 เล่ม ได้แก่ HM, HV, Q, QR, QX, TP, TS และ WZ

ในส่วนของงบประมาณที่ใช้จัดซื้อ หมวดหมู่ที่สูงที่สุดคือ WE 519,753.05 บาท (ร้อยละ 11.93) รองลงมาตามลำดับได้แก่ WL 486,522.70 บาท (ร้อยละ 11.16) QW 277,317.55 บาท (ร้อยละ 6.36) QZ 258,480.34 บาท (ร้อยละ 5.93) WW 208,024.60 บาท (ร้อยละ 4.77) และใช้งบจัดซื้อน้อย ที่สุดในหมู่ HM และ Q ซึ่งเท่ากันคือ 1,080.00 บาท (ร้อยละ 0.02)

สำหรับราคาหนังสือเฉลี่ยต่อเล่ม คือ 3,894.76 บาท หมวดหมู่ที่มีราคาเฉลี่ยสูงสุดคือ WH 8,235.97 บาท รองลงมาได้แก่ WK 6,753.73 บาท WT 5,930.28 บาท และหมวดหมู่ที่ราคาเฉลี่ย ต่ำสุดเท่ากันคือ HM และ Q 1080.00 บาท

ตารางที่ 2 หนังสือที่จัดซื้อ จำแนกตามหมวดหมู่หนังสือ

หมวดหมู่	จำนวน ชื่อ	ร้อยละ	จำนวน เล่ม	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	ราคาเฉลี่ย ต่อเล่ม
H Social Sciences (General)	2	0.20	2	0.18	7,402.50	0.17	3,701.25
HA Statistics	2	0.20	2	0.18	2,362.50	0.05	1,181.25
HD Economic History & Conditions	4	0.40	4	0.36	4,572.50	0.10	1,143.13
HM Sociology (General & Theoretical)	1	0.10	1	0.09	1,080.00	0.02	1,080.00
HQ The Family. Marriage, etc.	2	0.20	2	0.18	5,926.50	0.14	2,963.25
HV Social Pathology. Social & Public Welfare	1	0.10	1	0.09	3,360.00	0.08	3,360.00
Q Science (General)	1	0.10	1	0.09	1,080.00	0.02	1,080.00
QA Mathematics	2	0.20	2	0.18	3,370.50	0.08	1,685.25
QH Natural History (General)	19	1.91	19	1.70	55,167.70	1.27	2,903.56
QK Botany	3	0.30	3	0.27	8,601.20	0.20	2,867.07
QR Microbiology	1	0.10	1	0.09	3,370.00	0.08	3,370.00
QS Human Anatomy	27	2.71	66	5.90	93,088.75	2.14	1,410.44
QT Physiology	21	2.11	23	2.06	77,097.60	1.77	3,352.07
QU Biochemistry	23	2.31	23	2.06	81,220.80	1.86	3,531.34
QV Pharmacology	22	2.21	47	4.20	120,712.80	2.77	2,568.36
QW Microbiology & Immunology	68	6.82	68	6.08	277,317.55	6.36	4,078.20
QX Parasitology	1	0.10	1	0.09	5,560.00	0.13	5,560.00
QY Clinical Pathology	10	1.00	10	0.89	56,910.00	1.31	5,691.00
QZ Pathology	48	4.81	71	6.34	258,480.34	5.93	3,640.57

TP Chemical Technology	1	0.10	1	0.09	4,048.20	0.09	4,048.20
TS Manufactures	1	0.10	1	0.09	1,397.50	0.03	1,397.50
W Medical Profession	51	5.12	52	4.65	115,976.70	2.66	2,230.32
WA Public Health	47	4.71	47	4.20	107,242.90	2.46	2,281.76
WB Practice of Medicine	74	7.42	77	6.88	187,661.20	4.31	2,437.16
WC Communicable Diseases	22	2.21	22	1.97	105,962.50	2.43	4,816.48
WD Nutrition Disorders, etc.	8	0.80	8	0.71	47,610.00	1.09	5,951.25
WE Musculoskeletal System	88	8.83	88	7.86	519,753.05	11.93	5,906.28
WF Respiratory System	10	1.00	10	0.89	45,423.00	1.04	4,542.30
WG Cardiovascular System	25	2.51	25	2.23	114,271.40	2.62	4,570.86
WH Hemic & Lymphatic	13	1.30	13	1.16	107,067.60	2.46	8,235.97
WI Gastrointestinal System	24	2.41	24	2.14	140,449.70	3.22	5,852.07
WJ Urogenital System	15	1.50	15	1.34	62,446.50	1.43	4,163.10
WK Endocrine System	16	1.60	16	1.43	108,059.60	2.48	6,753.73
WL Nervous System	76	7.62	95	8.49	486,522.70	11.16	5,121.29
WM Psychiatry	28	2.81	32	2.86	106,243.20	2.44	3,320.10
WN Radiology	26	2.61	26	2.32	100,247.50	2.30	3,855.67
WO Surgery	29	2.91	29	2.59	98,965.20	2.27	3,412.59
WP Gynecology	29	2.91	31	2.77	149,565.60	3.43	4,824.70
WQ Obstetrics	21	2.11	21	1.88	78,460.60	1.80	3,736.22
WR Dermatology	10	1.00	10	0.89	53,814.90	1.23	5,381.49
WS Pediatrics	43	4.31	47	4.20	150,722.70	3.46	3,206.87
WT Geriatrics, Chronic Disease	5	0.50	5	0.45	29,651.40	0.68	5,930.28
WU Dentistry, Oral	2	0.20	2	0.18	9,580.10	0.22	4,790.05

Surgery							
WV Otolaryngology	17	1.71	17	1.52	101,150.60	2.32	5,950.04
WW Ophthalmology	43	4.31	43	3.84	208,024.60	4.77	4,837.78
WX Hospitals & Other Health Facilities	10	1.00	10	0.89	40,729.50	0.93	4,072.95
WY Nursing	4	0.40	4	0.36	9,066.60	0.21	2,266.65
WZ History of Medicine	1	0.10	1	0.09	1,440.00	0.03	1,440.00
รวม	997	100.00	1,119	100.00	4,358,236.29	100.00	3,894.76

เมื่อจัดหนังสือตามประเภทของกลุ่มภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา (ตารางที่ 3) พบว่ามีการจัดหาที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เสนอแนะเองมากที่สุด คือ 402 ชื่อ (ร้อยละ 40.28) 478 เล่ม (ร้อยละ 42.71) หรือ 1,846,010.89 บาท (ร้อยละ 42.36) โดยมีภาควิชาคลินิกและภาควิชาฟรีคลินิกรองลงมาตามลำดับ จำนวนเงิน 1,700,321.55 บาท (ร้อยละ 39.01) และ 803,278.85 บาท (ร้อยละ 18.43) และจัดซื้อให้หน่วยงานอื่นคือคลังเลือกกลางและหน่วยแพทยศาสตร์ศึกษาเพียง 8,625.00 บาท (ร้อยละ 0.02)

ตารางที่ 3 หนังสือที่จัดซื้อ จำแนกตามประเภทของภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะ

ประเภทของภาควิชา/ หน่วยงาน	จำนวน ชื่อ	ร้อยละ	จำนวน เล่ม	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
ภาควิชาคลินิก (9 ภาควิชา)	379	37.98	384	34.32	1,700,321.55	39.01
ภาควิชาฟรีคลินิก (11 ภาควิชา)	215	21.54	255	22.79	803,278.85	18.43
ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์	402	40.28	478	42.71	1,846,010.89	42.36
หน่วยงานอื่น (คลังเลือกกลาง และ หน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา)	2	0.20	2	0.18	8,625.00	0.20
รวม	998	100.00	1,119	100.00	4,358,236.29	100.00

ตารางที่ 4 หนังสือที่จัดซื้อ จำแนกตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา

ภาควิชา/หน่วยงาน	จำนวน ชื่อ	ร้อยละ	จำนวน เล่ม	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	ราคา เฉลี่ย ต่อเล่ม
ภาควิชากายวิภาค ศาสตร์	4	0.40	8	0.71	12,619.80	0.29	1,577.48
ภาควิชากุมารเวชศาสตร์	37	3.71	38	3.40	131,571.50	3.02	3,462.41
ภาควิชาจักษุวิทยา	31	3.11	31	2.77	150,373.30	3.45	4,850.75
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์	29	2.91	33	2.95	81,540.80	1.87	2,470.93
ภาควิชาจุลชีววิทยา	83	8.32	83	7.42	284,124.55	6.52	3,423.19
ภาควิชาชีวเคมี	12	1.20	12	1.07	42,339.60	0.97	3,528.30
ภาควิชานิติเวชศาสตร์	19	1.90	19	1.70	66,451.70	1.52	3,497.46
ภาควิชาปรสิตวิทยา	9	0.90	9	0.80	62,251.00	1.43	6,916.78
ภาควิชาพยาธิวิทยา	25	2.51	34	3.04	133,991.10	3.07	3,940.91
ภาควิชาเภสัชวิทยา	12	1.20	37	3.31	67,502.10	1.55	1,824.38
ภาควิชารังสีวิทยา	42	4.21	42	3.75	212,936.60	4.89	5,069.92
ภาควิชาวิสัญญีวิทยา	13	1.30	13	1.16	35,773.50	0.82	2,751.81
ภาควิชาเวชศาสตร์ ชุมชน	33	3.31	33	2.95	76,763.50	1.76	2,326.17
ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู	13	1.30	13	1.16	35,413.20	0.81	2,724.09
ภาควิชาศัลยศาสตร์	35	3.51	35	3.13	186,620.40	4.28	5,332.01
ภาควิชาสรีรวิทยา	18	1.80	20	1.79	57,235.50	1.31	2,861.78
ภาควิชาสูติศาสตร์และ นรีเวชวิทยา	32	3.21	32	2.86	110,500.20	2.54	3,453.13
ภาควิชาโสต ศอ นาสิก วิทยา	20	2.00	20	1.79	112,853.50	2.59	5,642.68
ภาควิชาออร์โธปิดิกส์	48	4.81	48	4.29	278,783.85	6.40	5,808.00

ภาควิชาอายุรศาสตร์	79	7.92	79	7.06	363,954.70	8.35	4,607.02
คลังเลือดกลาง	1	0.10	1	0.09	6,705.00	0.15	6,705.00
หน่วยแพทยศาสตร์ ศึกษา	1	0.10	1	0.09	1,920.00	0.04	1,920.00
ห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์	402	40.28	478	42.72	1,846,010.89	42.36	3,861.95
รวม	998	100.00	1,119	100.00	4,358,236.29	100.00	3,894.76

*หมายเหตุ : ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชนและห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มีซื้อหนังสือซ้ำกัน 1 ชื่อ

เมื่อจำแนกหนังสือตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา (ตารางที่ 4) พบว่ามีการจัดซื้อหนังสือที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ เสนอแนะมากที่สุดดังกล่าวแล้ว รองลงมาตามลำดับจำนวนเงินที่จัดซื้อ ได้แก่ที่เสนอแนะโดย ภาควิชาอายุรศาสตร์ 79 เล่ม 363,954.70 บาท (ร้อยละ 8.35) ภาควิชาจุลชีววิทยา 83 เล่ม 284,124.55 บาท (ร้อยละ 6.52) ภาควิชาออร์โธปิดิกส์ 48 เล่ม 278,783.85 บาท (ร้อยละ 6.40) ภาควิชารังสีวิทยา 42 เล่ม 212,936.60 บาท (ร้อยละ 4.89) ภาควิชาศัลยศาสตร์ 35 เล่ม 186,620.40 บาท (ร้อยละ 4.28) และภาควิชาจักษุวิทยา 31 เล่ม 150,373.30 บาท (ร้อยละ 3.45)

ในส่วนราคาเฉลี่ยหนังสือต่อเล่ม หนังสือที่ภาควิชาปรสิตวิทยาเสนอมีราคาเฉลี่ยต่อเล่มสูงสุด คือ 6,916.78 บาท รองลงมาได้แก่ ที่เสนอโดยคลังเลือดกลาง เฉลี่ยเล่มละ 6,705.00 บาท ราคาเฉลี่ยต่ำสุดคือหนังสือเสนอโดยภาควิชากายวิภาคศาสตร์ 1,577.48 บาท และถัดขึ้นมาเป็นภาควิชาเภสัชวิทยา 1,824.38 บาท

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการใช้หนังสือ จำแนกตามหมวดหมู่หนังสือ

สำหรับการใช้หนังสือ เมื่อจำแนกตามหมวดหมู่ (ตารางที่ 5) พบว่าหมู่ WL มีการใช้ตัวเล่มมากที่สุด คือ 86 เล่ม (ร้อยละ 8.11) รองลงมาได้แก่ WE 84 เล่ม (ร้อยละ 7.92) WB 77 เล่ม (ร้อยละ 7.26) QZ 69 เล่ม (ร้อยละ 6.51) QW 67 เล่ม (ร้อยละ 6.32) หมวดหมู่ที่มีการใช้ตัวเล่มน้อยสุดคือ 1 เล่มเท่านั้น (ร้อยละ 0.09) ได้แก่ HD, HM, HV, Q, QR, QX, TP และ TS

ในส่วนของจำนวนครั้งที่มีการใช้ มากที่สุดคือหมวด QS 2,598 ครั้ง (ร้อยละ 17.07) รองลงมาได้แก่ QZ 1,691 ครั้ง (ร้อยละ 11.11) WL 1,059 ครั้ง (ร้อยละ 6.96) WB 1,010 ครั้ง (ร้อยละ

6.64) WE 1,000 ครั้ง (ร้อยละ 6.57) และ QW 961 ครั้ง (ร้อยละ 6.32) หมวดหมู่ที่มีจำนวนครั้งของการใช้น้อยที่สุด เพียง 1-2 ครั้ง (ร้อยละ 0.01) ได้แก่ HM, HQ, HV, QX, TP, TS และ WZ

อัตราเฉลี่ยจำนวนครั้งที่ใช้ต่อเล่ม โดยรวมแล้วคือ 13.60 ครั้ง หากจำแนกตามหมวดหมู่จากมากที่สุดคือ QS 39.36 ครั้ง WU 35.50 ครั้ง QZ 23.82 ครั้ง QT 21.96 ครั้ง และ QH 21.79 ครั้ง จำนวนครั้งที่ใช้ต่อเล่มน้อยที่สุดคือ 1 ครั้ง ได้แก่ หมู่ HD, HQ, QX และ TP

ตารางที่ 5 การใช้หนังสือ แสดงจำนวนเล่มที่ใช้ จำนวนครั้งที่ใช้ และเฉลี่ยครั้งที่ใช้ต่อเล่ม จำแนกตามหมวดหมู่หนังสือ

หมวดหมู่	จำนวนเล่มที่ใช้	ร้อยละ	จำนวนครั้งที่ใช้	ร้อยละ	จำนวนครั้งที่ใช้ต่อเล่ม
H Social Sciences (General)	2	0.19	12	0.08	6.00
HA Statistics	2	0.19	25	0.16	12.50
HD Economic History & Conditions	1	0.09	4	0.03	1.00
HM Sociology (General & Theoretical)	1	0.09	2	0.01	2.00
HQ The Family. Marriage, etc.	2	0.19	2	0.01	1.00
HV Social Pathology. Social & Public Welfare	1	0.09	2	0.01	2.00
Q Science (General)	1	0.09	8	0.05	8.00
QA Mathematics	2	0.19	5	0.03	2.50
QH Natural History (General)	19	1.79	414	2.72	21.79
QK Botany	2	0.19	11	0.07	3.67
QR Microbiology	1	0.09	12	0.08	12.00
QS Human Anatomy	66	6.23	2,598	17.07	39.36
QT Physiology	23	2.17	505	3.32	21.96
QU Biochemistry	23	2.17	329	2.16	14.30
QV Pharmacology	46	4.34	476	3.13	10.13
QW Microbiology & Immunology	67	6.32	961	6.32	14.13
QX Parasitology	1	0.09	1	0.01	1.00

QY Clinical Pathology	10	0.94	52	0.34	5.20
QZ Pathology	69	6.51	1,691	11.11	23.82
TP Chemical Technology	1	0.09	2	0.01	1.00
TS Manufactures	1	0.09	1	0.01	2.00
W Medical Profession	43	4.06	245	1.61	4.71
WA Public Health	44	4.15	387	2.54	8.23
WB Practice of Medicine	77	7.26	1,010	6.64	13.12
WC Communicable Diseases	22	2.08	241	1.58	10.95
WD Nutrition Disorders, etc.	5	0.47	49	0.32	6.13
WE Musculoskeletal System	84	7.92	1,000	6.57	11.36
WF Respiratory System	10	0.94	102	0.67	10.20
WG Cardiovascular System	23	2.17	237	1.56	9.48
WH Hemic & Lymphatic	13	1.23	182	1.20	14.00
WI Gastrointestinal System	23	2.17	192	1.26	8.00
WJ Urogenital System	10	0.94	97	0.64	6.47
WK Endocrine System	14	1.32	92	0.60	5.75
WL Nervous System	86	8.11	1,059	6.96	11.15
WM Psychiatry	29	2.74	275	1.81	8.59
WN Radiology	26	2.45	349	2.29	13.42
WO Surgery	28	2.64	357	2.35	12.31
WP Gynecology	27	2.55	217	1.43	7.00
WQ Obstetrics	21	1.98	247	1.62	11.76
WR Dermatology	10	0.94	147	0.97	14.70
WS Pediatrics	46	4.34	842	5.53	17.91
WT Geriatrics, Chronic Disease	4	0.38	14	0.09	2.80
WU Dentistry, Oral Surgery	2	0.19	71	0.47	35.50
WV Otolaryngology	17	1.60	175	1.15	10.29
WW Ophthalmology	40	3.77	457	3.00	10.63
WX Hospitals & Other Health Facilities	10	0.94	51	0.34	5.10

WY Nursing	4	0.38	6	0.04	1.50
WZ History of Medicine	1	0.09	2	0.01	2.00
รวม	1,060	100.00	15,216	100.00	13.60

เมื่อกำนวณค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้นั่งสือ (ตารางที่ 6) โดยรวมแล้วคือ 286.42 บาท โดยหมวดหมู่ที่มีค่าใช้จ่ายตอครั้งนอยที่สดุคือ QS 35.83 บาท ถัดขึ้นมได้แก่ HA 94.50 บาท QH 133.25 บาท WU 134.93 บาท และ Q 135.00 บาท ส่วนค่าใช้จ่ายตอครั้งทีมากที่สุดคือหมวด QX 5,560.00 บาท TP 4,048.20 บาท HQ 2,963.25 บาท WT 2,117.96 บาท และ HV 1,680.00 บาท

ตารางที่ 6 การใช้หนังสือ แสดงจำนวนครั้งที่ใช้และค่าใช้จ่ายตอครั้งที่ใช้ จำแนกตามหมวดหมู่หนังสือ

หมวดหมู่	จำนวนเงินที่ซื้อ	ร้อยละ	จำนวนครั้งที่ใช้	ร้อยละ	ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง
H Social Sciences (General)	7,402.50	0.17	12	0.08	616.88
HA Statistics	2,362.50	0.05	25	0.16	94.50
HD Economic History & Conditions	4,572.50	0.10	4	0.03	1,143.13
HM Sociology (General & Theoretical)	1,080.00	0.02	2	0.01	540.00
HQ The Family. Marriage, etc.	5,926.50	0.14	2	0.01	2,963.25
HV Social Pathology. Social & Public Welfare	3,360.00	0.08	2	0.01	1,680.00
Q Science (General)	1,080.00	0.02	8	0.05	135.00
QA Mathematics	3,370.50	0.08	5	0.03	674.10
QH Natural History (General)	55,167.70	1.27	414	2.72	133.25
QK Botany	8,601.20	0.20	11	0.07	781.93
QR Microbiology	3,370.00	0.08	12	0.08	280.83
QS Human Anatomy	93,088.75	2.14	2,598	17.07	35.83
QT Physiology	77,097.60	1.77	505	3.32	152.67
QU Biochemistry	81,220.80	1.86	329	2.16	246.87
QV Pharmacology	120,712.80	2.77	476	3.13	253.60

QW Microbiology & Immunology	277,317.55	6.36	961	6.32	288.57
QX Parasitology	5,560.00	0.13	1	0.01	5,560.00
QY Clinical Pathology	56,910.00	1.31	52	0.34	1,094.42
QZ Pathology	258,480.34	5.93	1,691	11.11	152.86
TP Chemical Technology	4,048.20	0.09	2	0.01	4,048.20
TS Manufactures	1,397.50	0.03	1	0.01	698.75
W Medical Profession	115,976.70	2.66	245	1.61	473.37
WA Public Health	107,242.90	2.46	387	2.54	277.11
WB Practice of Medicine	187,661.20	4.31	1,010	6.64	185.80
WC Communicable Diseases	105,962.50	2.43	241	1.58	439.68
WD Nutrition Disorders, etc.	47,610.00	1.09	49	0.32	971.63
WE Musculoskeletal System	519,753.05	11.93	1,000	6.57	519.75
WF Respiratory System	45,423.00	1.04	102	0.67	445.32
WG Cardiovascular System	114,271.40	2.62	237	1.56	482.16
WH Hemic & Lymphatic	107,067.60	2.46	182	1.20	588.28
WI Gastrointestinal System	140,449.70	3.22	192	1.26	731.51
WJ Urogenital System	62,446.50	1.43	97	0.64	643.78
WK Endocrine System	108,059.60	2.48	92	0.60	1,174.56
WL Nervous System	486,522.70	11.16	1,059	6.96	459.42
WM Psychiatry	106,243.20	2.44	275	1.81	386.34
WN Radiology	100,247.50	2.30	349	2.29	287.24
WO Surgery	98,965.20	2.27	357	2.35	277.21
WP Gynecology	149,565.60	3.43	217	1.43	689.24
WQ Obstetrics	78,460.60	1.80	247	1.62	317.65
WR Dermatology	53,814.90	1.23	147	0.97	366.09
WS Pediatrics	150,722.70	3.46	842	5.53	179.01
WT Geriatrics, Chronic Disease	29,651.40	0.68	14	0.09	2,117.96
WU Dentistry, Oral Surgery	9,580.10	0.22	71	0.47	134.93
WV Otolaryngology	101,150.60	2.32	175	1.15	578.00
WW Ophthalmology	208,024.60	4.77	457	3.00	455.20

WX Hospitals & Other Health Facilities	40,729.50	0.93	51	0.34	798.62
WY Nursing	9,066.60	0.21	6	0.04	1,511.10
WZ History of Medicine	1,440.00	0.03	2	0.01	720.00
รวม	4,358,236.29	100.00	15,216	100.00	286.42

ในส่วนของลักษณะหรือประเภทของการใช้หนังสือ (ตารางที่ 7) พบว่าการใช้ทั้ง 4 ประเภท คือ การยืม การยืมต่อ การหยิบอ่าน และการถ่ายสำเนา ส่วนใหญ่เป็นการใช้หนังสือในลักษณะของการยืม (ร้อยละ 57.76) รองลงมาเป็นการหยิบอ่าน (ร้อยละ 18.25) และการยืมต่อ (ร้อยละ 16.03) ส่วนการถ่ายสำเนามีน้อยที่สุด (ร้อยละ 7.96) โดยหมวดหมู่ที่มีการยืมอย่างเดียว คือ HQ, QX และ TS หมวดหมู่ที่มีการหยิบอ่านอย่างเดียว คือ HV

ตารางที่ 7 การใช้หนังสือ แสดงประเภทของการใช้ จำแนกตามหมวดหมู่หนังสือ

หมวดหมู่	ยืม	ร้อยละ	ยืมต่อ	ร้อยละ	หยิบอ่าน	ร้อยละ	ถ่ายสำเนา	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ
H Social Sciences (General)	8	66.67	1	8.33	1	8.33	2	16.67	12	100.00
HA Statistics	17	68.00	2	8.00	2	8.00	4	16.00	25	100.00
HD Economic History & Conditions	2	50.00	1	25.00	1	25.00	0	0.00	4	100.00
HM Sociology (General & Theoretical)	1	50.00	0	0.00	1	50.00	0	0.00	2	100.00
HQ The Family. Marriage, etc.	2	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00

HV Social Pathology. Social & Public Welfare	0	0.00	0	0.00	2	100.00	0	0.00	2	100.00
Q Science (General)	0	0.00	0	0.00	5	62.50	3	37.50	8	100.00
QA Mathematics	0	0.00	0	0.00	2	40.00	3	60.00	5	100.00
QH Natural History (General)	192	46.38	71	17.15	87	21.01	64	15.46	414	100.00
QK Botany	0	0.00	0	0.00	7	63.64	4	36.36	11	100.00
QR Microbiology	0	0.00	0	0.00	8	66.67	4	33.33	12	100.00
QS Human Anatomy	1,650	63.51	450	17.32	358	13.78	140	5.39	2,598	100.00
QT Physiology	302	59.80	122	24.16	54	10.69	27	5.35	505	100.00
QU Biochemistry	202	61.40	54	16.41	51	15.50	22	6.69	329	100.00
QV Pharmacology	233	48.95	44	9.24	157	32.98	42	8.82	476	100.00
QW Microbiology & Immunology	447	46.51	127	13.22	284	29.55	103	10.72	961	100.00
QX Parasitology	1	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00
QY Clinical Pathology	28	53.85	5	9.62	16	30.77	3	5.77	52	100.00
QZ Pathology	1,067	63.10	354	20.93	192	11.35	78	4.61	1,691	100.00
TP Chemical	1	50.00	1	50.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00

Technology										
TS										
Manufactures	1	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00
W Medical Profession	153	62.45	31	12.65	42	17.14	19	7.76	245	100.00
WA Public Health	127	32.82	50	12.92	170	43.93	40	10.34	387	100.00
WB Practice of Medicine	509	50.40	140	13.86	271	26.83	90	8.91	1,010	100.00
WC Communicable Diseases	102	42.32	22	9.13	78	32.37	39	16.18	241	100.00
WD Nutrition Disorders, etc.	20	40.82	5	10.20	17	34.69	7	14.29	49	100.00
WE Musculoskeletal System	558	55.80	110	11.00	227	22.70	105	10.50	1,000	100.00
WF Respiratory System	68	66.67	11	10.78	19	18.63	4	3.92	102	100.00
WG Cardiovascular System	135	56.96	25	10.55	48	20.25	29	12.24	237	100.00
WH Hemic & Lymphatic	102	56.04	31	17.03	25	13.74	24	13.19	182	100.00
WI Gastrointestinal System	87	45.31	20	10.42	49	25.52	36	18.75	192	100.00
WJ Urogenital System	43	44.33	11	11.34	28	28.87	15	15.46	97	100.00
WK Endocrine	63	68.48	13	14.13	11	11.96	5	5.43	92	100.00

System										
WL Nervous System	677	63.93	204	19.26	126	11.90	52	4.91	1,059	100.00
WM Psychiatry	183	66.55	52	18.91	21	7.64	19	6.91	275	100.00
WN Radiology	215	61.60	57	16.33	41	11.75	36	10.32	349	100.00
WO Surgery	232	64.99	58	16.25	37	10.36	30	8.40	357	100.00
WP Gynecology	141	64.98	27	12.44	37	17.05	12	5.53	217	100.00
WQ Obstetrics	144	58.30	46	18.62	45	18.22	12	4.86	247	100.00
WR Dermatology	91	61.90	23	15.65	16	10.88	17	11.56	147	100.00
WS Pediatrics	513	60.93	143	16.98	121	14.37	65	7.72	842	100.00
WT Geriatrics, Chronic Disease	8	57.14	2	14.29	4	28.57	0	0.00	14	100.00
WU Dentistry, Oral Surgery	39	54.93	13	18.31	12	16.90	7	9.86	71	100.00
WV Otolaryngology	95	54.29	16	9.14	45	25.71	19	10.86	175	100.00
WW Ophthalmology	302	66.08	85	18.60	49	10.72	21	4.60	457	100.00
WX Hospitals & Other Health Facilities	23	45.10	12	23.53	7	13.73	9	17.65	51	100.00
WY Nursing	4	66.67	0	0.00	2	33.33	0	0.00	6	100.00
WZ History of Medicine	1	50.00	0	0.00	1	50.00	0	0.00	2	100.00
รวม	8,789	57.76	2,439	16.03	2,777	18.25	1,211	7.96	15,216	100.00

3. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการใช้หนังสือ จำแนกตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา

เมื่อพิจารณาการใช้หนังสือตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา (ตารางที่ 8) มีการใช้ตัวเล่มมากที่สุด 4 อันดับแรก คือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ 450 เล่ม (ร้อยละ 42.45) ภาควิชาจุลชีววิทยา 81 เล่ม (ร้อยละ 7.64) ภาควิชาอายุรศาสตร์ 76 เล่ม (ร้อยละ 7.17) และภาควิชาออร์โธปิดิกส์ 46 เล่ม (ร้อยละ 4.34) หน่วยงานเสนอแนะที่มีการใช้ตัวเล่มน้อยที่สุด ได้แก่ คลังเลือดกลางและหน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา แห่งละ 1 เล่มเท่านั้น (ร้อยละ 0.09)

เมื่อนับจำนวนครั้งของการใช้ ภาควิชา/หน่วยงานเสนอแนะที่มีจำนวนครั้งใช้มากที่สุด 4 อันดับแรก คือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ 8,082 ครั้ง (ร้อยละ 53.12) ภาควิชาจุลชีววิทยา 1,297 ครั้ง (ร้อยละ 8.52) ภาควิชาอายุรศาสตร์ 744 ครั้ง (ร้อยละ 4.89) และภาควิชาออร์โธปิดิกส์ 646 ครั้ง (ร้อยละ 4.25) และหน่วยงานที่มีจำนวนครั้งใช้น้อยที่สุดคือหน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา 2 ครั้ง (ร้อยละ 0.01)

ส่วนจำนวนครั้งที่เฉลี่ยต่อเล่มมากที่สุด เป็นหนังสือที่เสนอแนะโดยภาควิชากายวิภาคศาสตร์ 25.00 ครั้ง รองลงมาได้แก่ ภาควิชาสรีรวิทยา 20.95 ครั้ง ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ 16.91 ครั้ง ภาควิชาจุลชีววิทยา 15.63 ครั้ง และภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู 14.77 ครั้ง จำนวนการใช้เฉลี่ยต่อเล่มน้อยที่สุดคือ หน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา 2.00 ครั้ง ถัดขึ้นมาคือภาควิชาปรสิตวิทยา 4.11 ครั้ง

ตารางที่ 8 การใช้หนังสือ แสดงจำนวนเล่มที่ใช้ จำนวนครั้งที่ใช้ และเฉลี่ยครั้งที่ใช้ต่อเล่ม จำแนกตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา

ภาควิชา/หน่วยงาน	จำนวนเล่มที่ใช้	ร้อยละ	จำนวนครั้งที่ใช้	ร้อยละ	จำนวนครั้งที่ใช้ต่อเล่ม
ภาควิชากายวิภาคศาสตร์	8	0.75	200	1.31	25.00
ภาควิชากุมารเวชศาสตร์	38	3.58	522	3.43	13.74
ภาควิชาจักษุวิทยา	29	2.74	351	2.31	11.32
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์	31	2.92	259	1.70	7.85
ภาควิชาจุลชีววิทยา	81	7.64	1,297	8.52	15.63

ภาควิชาชีวเคมี	12	1.13	106	0.70	8.83
ภาควิชานิติเวชศาสตร์	16	1.51	97	0.64	5.11
ภาควิชาปรสิตวิทยา	9	0.85	37	0.24	4.11
ภาควิชาพยาธิวิทยา	32	3.02	290	1.91	8.53
ภาควิชาเภสัชวิทยา	37	3.49	451	2.96	12.19
ภาควิหารังสีวิทยา	39	3.68	332	2.18	7.90
ภาควิชาวิสัญญีวิทยา	13	1.23	161	1.06	12.38
ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน	32	3.02	205	1.35	6.21
ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู	13	1.23	192	1.26	14.77
ภาควิชาศัลยศาสตร์	29	2.74	378	2.48	10.80
ภาควิชาสรีรวิทยา	19	1.79	419	2.75	20.95
ภาควิชาสูติศาสตร์และ นรีเวชวิทยา	29	2.74	265	1.74	8.28
ภาควิชาโสต ศอ นาสิก วิทยา	19	1.79	168	1.10	8.40
ภาควิชาออร์โธปิดิกส์	46	4.34	646	4.25	13.46
ภาควิชาอายุรศาสตร์	76	7.17	744	4.89	9.42
คลังเลือดกลาง	1	0.09	12	0.08	12.00
หน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา	1	0.09	2	0.01	2.00
ห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์	450	42.45	8,082	53.12	16.91
รวม	1,060	100.00	15,216	100.00	13.60

สำหรับค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้นั่งสือ (ตารางที่ 9) ภาควิชากายวิภาคศาสตร์มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งน้อยที่สุดคือ 63.10 บาท ถัดมาได้แก่ ภาควิชาสรีรวิทยา 136.60 บาท และภาควิชาเภสัชวิทยา 149.67 บาท ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งมากที่สุด คือ ภาควิชาปรสิตวิทยา 1,682.46 บาท ถัดมาคือหน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา 960.00 บาท

ตารางที่ 9 การใช้หนังสือ แสดงจำนวนครั้งที่ใช้และค่าใช้จ่ายต่อครั้ง จำแนกตามภาควิชา/
หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา

ภาควิชา/หน่วยงาน	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนครั้งที่ ใช้	ร้อยละ	ค่าใช้จ่ายต่อ ครั้ง
ภาควิชากายวิภาคศาสตร์	12,619.80	0.29	200	1.31	63.10
ภาควิชากุมารเวชศาสตร์	131,571.50	3.02	522	3.43	252.05
ภาควิชาจักษุวิทยา	150,373.30	3.45	351	2.31	428.41
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์	81,540.80	1.87	259	1.70	314.83
ภาควิชาจุลชีววิทยา	284,124.55	6.52	1,297	8.52	219.06
ภาควิชาชีวเคมี	42,339.60	0.97	106	0.70	399.43
ภาควิชานิติเวชศาสตร์	66,451.70	1.52	97	0.64	685.07
ภาควิชาปรสิตวิทยา	62,251.00	1.43	37	0.24	1,682.46
ภาควิชาพยาธิวิทยา	133,991.10	3.07	290	1.91	462.04
ภาควิชาเภสัชวิทยา	67,502.10	1.55	451	2.96	149.67
ภาควิหารังสีวิทยา	212,936.60	4.89	332	2.18	641.38
ภาควิชาวิสัญญีวิทยา	35,773.50	0.82	161	1.06	222.20
ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน	76,763.50	1.76	205	1.35	374.46
ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู	35,413.20	0.81	192	1.26	184.44
ภาควิชาศัลยศาสตร์	186,620.40	4.28	378	2.48	493.70
ภาควิชาสรีรวิทยา	57,235.50	1.31	419	2.75	136.60
ภาควิชาสูติศาสตร์และ นรีเวชวิทยา	110,500.20	2.54	265	1.74	416.98
ภาควิชาโสต ศอ นาสิก วิทยา	112,853.50	2.59	168	1.10	671.75
ภาควิชาออร์โธปิดิกส์	278,783.85	6.40	646	4.25	431.55
ภาควิชาอายุรศาสตร์	363,954.70	8.35	744	4.89	489.19

คลังเลือดกลาง	6,705.00	0.15	12	0.08	558.75
หน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา	1,920.00	0.04	2	0.01	960.00
ห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์	1,846,010.89	42.36	8,082	53.12	228.41
รวม	4,358,236.29	100.00	15,216	100.00	286.42

ในส่วนของลักษณะหรือประเภทของการใช้หนังสือ ซึ่งจำแนกตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะ การจัดหา (ตารางที่ 10) ภาพรวมแสดงอยู่ในตารางที่ 7 แล้วว่าส่วนใหญ่คือการยืม และถ่ายสำเนาเป็นส่วนน้อยที่สุด ภาควิชา/หน่วยงานที่มีการยืมเป็นส่วนใหญ่ได้แก่ หน่วยแพทยศาสตร์ศึกษา ภาควิชากายวิภาคศาสตร์ ภาควิชาสัตวศาสตร์และนรีเวชวิทยา การยืมต่อมีค่อนข้างพอควรในกลุ่มภาควิชาสรีรวิทยา จักษุวิทยา และชีวเคมี การถ่ายสำเนา มีพอควรในกลุ่มภาควิชาปรสิตวิทยา เวชศาสตร์ชุมชน และจุลชีววิทยา

ตารางที่ 10 การใช้หนังสือ แสดงประเภทของการใช้ จำแนกตามภาควิชา/หน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา

ภาควิชา/ หน่วยงาน	ยืม	ร้อยละ	ยืมต่อ	ร้อยละ	หยิบอ่าน	ร้อยละ	ถ่ายสำเนา	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ
ภาควิชากายวิภาค ศาสตร์	127	63.50	29	14.50	42	21.00	2	1.00	200	100.00
ภาควิชากุมารเวช ศาสตร์	307	58.81	82	15.71	80	15.33	53	10.15	522	100.00
ภาควิชาจักษุวิทยา	222	63.25	68	19.37	39	11.11	22	6.27	351	100.00
ภาควิชาจิตเวช ศาสตร์	162	62.55	48	18.53	32	12.36	17	6.56	259	100.00
ภาควิชาจุล ชีววิทยา	525	40.48	152	11.72	423	32.61	197	15.19	1,297	100.00
ภาควิชาชีวเคมี	53	50.00	20	18.87	23	21.70	10	9.43	106	100.00

ภาควิชานิติเวช ศาสตร์	61	62.89	9	9.28	26	26.80	1	1.03	97	100.00
ภาควิชาปรสิต วิทยา	14	37.84	2	5.41	13	35.14	8	21.62	37	100.00
ภาควิชาพยาธิ วิทยา	172	59.31	40	13.79	57	19.66	21	7.24	290	100.00
ภาควิชาเภสัช วิทยา	242	53.66	51	11.31	131	29.05	27	5.99	451	100.00
ภาควิชารังสีวิทยา	198	59.64	45	13.55	56	16.87	33	9.94	332	100.00
ภาควิชาวิสัญญี วิทยา	94	58.39	22	13.66	37	22.98	8	4.97	161	100.00
ภาควิชาเวชศาสตร์ ชุมชน	82	40.00	20	9.76	67	32.68	36	17.56	205	100.00
ภาควิชาเวชศาสตร์ ฟื้นฟู	98	51.04	16	8.33	54	28.13	24	12.50	192	100.00
ภาควิชา ศัลยศาสตร์	210	55.56	65	17.20	59	15.61	44	11.64	378	100.00
ภาควิชาสรีรวิทยา	256	61.10	84	20.05	58	13.84	21	5.01	419	100.00
ภาควิชาสูติศาสตร์ และนรีเวชวิทยา	168	63.40	41	15.47	44	16.60	12	4.53	265	100.00
ภาควิชาโสต ศอ นาสิกวิทยา	87	51.79	15	8.93	47	27.98	19	11.31	168	100.00
ภาควิชาออร์โธปี ดิกส์	373	57.74	68	10.53	135	20.90	70	10.84	646	100.00
ภาควิชาอายุร ศาสตร์	389	52.28	86	11.56	184	24.73	85	11.42	744	100.00
คลังเลือดกลาง	6	50.00	1	8.33	5	41.67	0	0.00	12	100.00

หน่วย แพทยศาสตร์ ศึกษา	2	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00
ห้องสมุดคณะ แพทยศาสตร์	4,941	61.14	1,475	18.25	1,165	14.41	501	6.20	8,082	100.00
รวม	8,789	57.76	2,439	16.03	2,777	18.25	1,211	7.96	15,216	100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการใช้หนังสือ จำแนกตามรายชื่อหนังสือที่มีการใช้มาก

หนังสือที่มีปริมาณการใช้มากที่สุด 50 อันดับแรกประกอบด้วยหนังสือในหมวดหมู่ QS จำนวน 12 ชื่อ QT 6 ชื่อ QW และ WS อย่างละ 5 ชื่อ WE 4 ชื่อ QH, WA, WB, WL และ WN อย่างละ 2 ชื่อ QV, QZ, WM, WO, WQ, WR, WU และ WN อย่างละ 1 ชื่อ (ตารางที่ 11) โดยจำนวนครั้งของอันดับ 1 คือ 104 ครั้ง และของอันดับ 50 คือ 37 ครั้ง

ตารางที่ 11 รายชื่อหนังสือที่มีปริมาณการใช้มากที่สุด 50 อันดับแรก

อันดับ	ชื่อหนังสือ	ชื่อผู้แต่ง	เลขเรียกหนังสือ	จำนวนครั้งที่ ใช้
1*	Robbins basic pathology	Kumar, V, et al.	QZ4 R636b 2003	104
2	Color atlas of anatomy : a photographic study of the human body	Rohen, JW	QS17 R737c 2002	93
3	Essential clinical anatomy	Moore, KL & Agur, AMR	QS4 M822e 2002	85
4	Atlas of human anatomy	Netter, FH	QS17 N474a 2003	83
5	Pharmacology	Rang, HP	QV4 R196p 2003	79
6	Dermatology secrets in color	Fitzpatrick, JE & John, LA	WR18.2 D435 2001	73
7	Histology : a text and atlas	Ross, MH	QS517 R825h 2003	72
8	Nelson textbook of pediatrics	Behrman, RE, et al.	WS100 N431t 2004	71

9	Human anatomy : color atlas and text	Gosling, JA	QS17 H763 2002	64
10	Basic histology : text & atlas	Junqueira, LC & Carneiro	QS504 J95h 2003	62
11	Williams manual of obstetrics	Leveno, KJ, et al.	WQ39 W555 2003	60
12	The human brain : in photographs and diagrams	Nolte, J	WL17 N798h 2000	58
13	Viruses and human disease	Strauss, JH	QW160 S912 2002	55
14	Statistical modeling for biomedical researchers : a simple introduction to the analysis of complex data	Dupont, WD	WA18.2 D938s 2002	55
15	Color atlas of basic histology	Berman, I	QS517 B516c 2003	54
16	Oral pathology : clinical pathologic correlations	Regezi, JA, et al.	WU140 R333o 2003	54
17	Molecular biology	Weaver, RF	QH506 W363 2002	53
18	Color atlas of physiology	Despopoulos, A & Silbernagl, S	QT17 D471c 2003	53
19*	Bailey & Scott's diagnostic microbiology	Forbes, BA	QW25 B156d 2002	53
20	Netter's atlas of human physiology	Hansen, JT & Koeppen, BM	QT17 H249n 2002	52
21	Internal medicine clerkship guide	Paauw, DS, et al.	WB115 I611 2003	52
22*	Orthopedic physical assessment	Magee, DJ	WE168 M191o 2002	52
23	Pediatric cardiology for practitioners	Park, MK	WS290 P235p 2002	51

24	Human anatomy (with CD-ROM)	Marieb, EN & Mallatt, J	QS4 M348h 2003	48
25	Review of medical physiology	Ganong, WF	QT104 G198r 2003	48
26	Histology and cell biology : an introduction to pathology	Kierszenbaum, AL	QS504 K47h 2002	47
27	The Harriet Lane handbook : a manual for pediatric house officers	Gunn, VL, et al.	WS29 H297 2002	47
28	Human physiology	Rhoades, R & Pflanzner, R	QT104 H918 2003	46
29	Neuroanatomy : an atlas of structures, sections and systems + CD-ROM	Haines, DE	WL17 H153n 2000	46
30	The developing human : clinically oriented embryology	Moore, KL & Persaud, TVN	QS604 M822 2003	45
31	The world's best anatomical charts : a collection of 37 medical schools quality human anatomy charts in a handy desk-size format	Anatomical Chart Company	QS17 W67 2000	44
32	Rockwood and Green's fractures in adults vol.2 (with CD-ROM)	Bucholz, RW & Heckman, JD	WE175 R684 2001 V.2	44
33	Textbook of radiology and imaging vol.1	Sutton, D	WN100 T3551 2002 V.1	44
34	Pocket companion to Sabiston textbook of surgery	Townsend, CM, Jr.	WO100 P739 2002	44
35	Pediatrics for medical students (with CD-ROM)	Bernstein, D & Shelov, SP	WS100 P371 2003	44
36	Clinical ophthalmology : a systematic approach	Kanski, JJ	WW140 K16c 2003	44
37	Medical microbiology	Murray, PR	QW4 M4893 2002	43
38	Mosby's guide to physical examination	Seidel, HM	WB205 M894 2003	43

39	Human physiology	Fox, SI	QT104 F794h 2004	42
40	The world's best anatomical charts : systems & structures	Anatomical Chart Company	QS17 W67s 2000	40
41	From genes to genomes :concepts and applications of DNA technology	Dael, JW & Schantz, M von	QH442 D139 2002	39
42	Vander, Sherman, & Luciano's human physiology : the mechanisms of body function	Widmaier, EP, et al.	QT104 W641h 2004	39
43	Foundations in microbiology (with CD- ROM)	Talaro, KP & Talaro, A	QW4 T137f 2002	38
44	Basic & clinical biostatistics	Dawson, B & Trapp, RG	WA950 D272b 2001	38
45	Rheumatology secrets	West, SG	WE18.2 R472 2002	38
46	Kaplan and Sadock's synopsis of psychiatry : behavioral sciences/clinical psychiatry	Sadock, BJ & Sadock, VA	WM140 S126k 2003	38
47	Immunology for medical students	Nairn, R	QW504 N158 2002	37
48	Campbell's operative orthopaedics	Canale, ST	WE168 C187 2003 V.3	37
49	Textbook of radiology and imaging vol.2	Sutton, D	WN100 T3551 2002 V.2	37
50	OSCEs in paediatrics	Khan, A & Pandya, H	WS18.2 K45 1999	37
* เป็นรายการที่ตรงกับรายชื่อหนังสือใน Brandon/Hill selected list of print books and journals in allied health				

5. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ของการจัดซื้อและการใช้หนังสือ

ในส่วนความสัมพันธ์ของการจัดซื้อและการใช้หนังสือ (ตารางที่ 12) พบว่าการจัดซื้อและการใช้หนังสือมีความสัมพันธ์กันมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.997 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ค่า P (P Value) น้อยกว่า 0.0001

ตารางที่ 12 จำนวนหนังสือที่จัดซื้อและที่ใช้

หมวดหมู่	จำนวนเล่มที่ ซื้อ	จำนวนเล่มที่ใช้
H Social Sciences (General)	2	2
HA Statistics	2	2
HD Economic History & Conditions	4	1
HM Sociology (General & Theoretical)	1	1
HQ The Family. Marriage, etc.	2	2
HV Social Pathology. Social & Public Welfare	1	1
Q Science (General)	1	1
QA Mathematics	2	2
QH Natural History (General)	19	19
QK Botany	3	2
QR Microbiology	1	1
QS Human Anatomy	66	66
QT Physiology	23	23
QU Biochemistry	23	23
QV Pharmacology	47	46
QW Microbiology & Immunology	68	67
QX Parasitology	1	1
QY Clinical Pathology	10	10
QZ Pathology	71	69
TP Chemical Technology	1	1
TS Manufactures	1	1

W Medical Profession	52	43
WA Public Health	47	44
WB Practice of Medicine	77	77
WC Communicable Diseases	22	22
WD Nutrition Disorders, etc.	8	5
WE Musculoskeletal System	88	84
WF Respiratory System	10	10
WG Cardiovascular System	25	23
WH Hemic & Lymphatic	13	13
WI Gastrointestinal System	24	23
WJ Urogenital System	15	10
WK Endocrine System	16	14
WL Nervous System	95	86
WM Psychiatry	32	29
WN Radiology	26	26
WO Surgery	29	28
WP Gynecology	31	27
WQ Obstetrics	21	21
WR Dermatology	10	10
WS Pediatrics	47	46
WT Geriatrics, Chronic Disease	5	4
WU Dentistry, Oral Surgery	2	2
WV Otolaryngology	17	17
WW Ophthalmology	43	40
WX Hospitals & Other Health Facilities	10	10
WY Nursing	4	4
WZ History of Medicine	1	1
รวม	1,119	1,060
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.997293614		

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยด้านการจัดซื้อหนังสือ

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์จัดซื้อหนังสือประจำปีงบประมาณ 2546 จำนวน 997 ชื่อ 1,119 เล่ม เป็นเงิน 4,358,236.29 บาท โดยใช้เงินซื้อหนังสือแพทย์มากที่สุด (ร้อยละ 75.40) หนังสือพื้นฐานทั่วไปน้อยที่สุด (ร้อยละ 0.69) นอกจากนั้นเป็นหนังสือพื้นฐานทางการแพทย์ (ร้อยละ 23.91) หมวดหมู่ที่ใช้เงินจัดซื้อมากที่สุด คือ WE Musculoskeletal System (ร้อยละ 11.93) รองลงมาคือ WL Nervous System (ร้อยละ 11.16) ใช้เงินน้อยที่สุดในหมวดหมู่ด้านสังคมศาสตร์ (HM) และวิทยาศาสตร์ทั่วไป (Q) โดยหมวดหมู่ที่มีราคาต่อเล่มสูงสุดคือ WH Hemic & Lymphatic ในส่วนของหน่วยงานที่เสนอแนะการจัดหา มีการจัดซื้อหนังสือที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เสนอเองมากที่สุด (ร้อยละ 42.36) รองลงมาโดยการเสนอจากภาควิชาทางคลินิก ซึ่งเป็นภาควิชาอายุรศาสตร์เสนอมากที่สุด (ร้อยละ 8.35) ราคาหนังสือต่อเล่มสูงสุดเป็นการเสนอจากภาควิชาปรสิตวิทยา และราคาเฉลี่ยต่ำสุดเสนอโดยภาควิชากายวิภาคศาสตร์

เนื่องจากห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์เป็นห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ที่มีการเรียนการสอนในระดับสูงในหลายสาขาวิชาทางการแพทย์ รวมทั้งคณะแพทยศาสตร์ยังจัด

ให้บริการรักษาพยาบาลในระดับที่ยากกว่าโรงพยาบาลทั่วไปในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้วยเหตุนี้อาจารย์ แพทย์ แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ฝึกหัด และนักศึกษาแพทย์ จึงมีความจำเป็นต้องใช้หนังสือแพทย์ในจำนวนที่มากกว่าหนังสือพื้นฐาน หนังสือที่มีการเสนอแนะมาก เช่น หมวดหมู่ WE หนังสือเสนอจากภาควิชาอายุรศาสตร์ซึ่งมีจำนวนอาจารย์มากที่สุด หรือหนังสือที่มีการใช้ร่วมกันหลายภาควิชา เช่น หมวด WL จะได้รับการจัดซื้อมากตามหลักการที่กำหนดไว้ว่าให้เป็นไปตามความต้องการใช้งาน ราคาหนังสือต่อเล่มที่สูงสุดเป็นหนังสือในสาขาวิชาที่มีการผลิตไม่มาก เช่น ปรสิตวิทยา ในทางตรงกันข้ามหนังสือที่มีการผลิตจำนวนมาก เช่น กายวิภาคศาสตร์ จะมีราคาต่ำสุด

2. ผลการวิจัยด้านการใช้หนังสือ

หนังสือหมวดหมู่ที่มีการใช้มากตามลำดับคือ QS Anatomy, QZ Pathology, WL Nervous System หมวดหมู่ที่มีการใช้น้อยมากอยู่ด้านสังคมศาสตร์ เทคโนโลยี และ WZ History of Medicine ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้หนังสือคือ 286.42 บาท โดยหมวด QS มีอัตราการใช้ต่อเล่มมากที่สุดและค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้น้อยสุด หนังสือที่เสนอแนะโดยห้องสมุดมีจำนวนครั้งของการใช้มากที่สุด (ร้อยละ 53.12) ที่เสนอโดยหน่วยแพทยศาสตร์ศึกษามีการใช้น้อยที่สุด จำนวนครั้งที่ใช้น้อยต่อเล่มคือ 13.60 ครั้ง หนังสือที่