



# วารสารห้องสมุด

## T.L.A. BULLETIN

ปีที่ 66 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2565

### พบกับบทความในฉบับนี้

- การโครงการทางวรรณกรรม : วิธีการหลีกเลี่ยง
- การจัดบริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดแบบวิถีใหม่ : ประสพการณ์จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
- แพลนศึกษาสู่พฤติกรรมสารสนเทศของแฟน
- พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์
- Investigation of the current situation and problems of libraries and information service institutions for visually impaired person in Thailand
- แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา
- การประเมินการให้บริการสารสนเทศ และวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อการประกันคุณภาพทางการศึกษา : กรณีศึกษาห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข มหาวิทยาลัยมหิดล
- บทวิจารณ์หนังสือ
- Web accessibility for developers : essential skills for web developers



## วารสารห้องสมุด สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (TLA Bulletin)

ISSN 0857-0086 e-ISSN 2730-4086

|                                          |                                                                     |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ผู้จัดพิมพ์                              | สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ                                         |
| ที่ปรึกษาบรรณาธิการ                      | คณะกรรมการบริหารสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ                         |
| บรรณาธิการ                               | รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน<br>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| กองบรรณาธิการ                            |                                                                     |
| รองศาสตราจารย์ ปราณี อัสวภูษิตกุล        | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ ชื่นชม                             |
| มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์                    | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่                                          |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชิราภรณ์ สังข์ทอง | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ท.ปรีดี ปลื้มสำราญกิจ                          |
| มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย                     | โรงเรียนเสนาณรงค์ กรมการแพทย์ทหารบก                                 |
| อาจารย์ ดร.ธนิศา สุขขารมย์               | อาจารย์ ดร.พิสุทธิ ศรีจันทร์                                        |
| มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี            | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์                                          |
| นางสาวปรียาพร อุกษ์พันธ์                 | นายชาติรี วงษ์แก้ว                                                  |
| จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย                    | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช                                       |
| นางสาวกนกวรรณ บัวงาม                     |                                                                     |
| มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์                    |                                                                     |
| กรรมการตรวจรูปแบบวารสาร                  |                                                                     |
| อาจารย์ดาณัฐ ภูสมนึก                     | อาจารย์กัญยามาศ สวงนศักดิ์                                          |
| มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร                  | มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร                                             |
| นายศรณารายณ์ บุญขวัญ                     | นางสาวสมหลัทย สุวรรณ                                                |
| สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง      | สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง                                 |
| ผู้จัดการวารสาร                          | นางสาวสุจิตรา สุภาพ<br>สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ                  |
| กำหนดออก                                 | ปีละ 2 ฉบับ (มกราคม-มิถุนายน และ กรกฎาคม-ธันวาคม)                   |
| ค่าประเมินบทความ                         | สมาชิกสมาคมฯ ไม่เสียค่าใช้จ่าย บุคคลทั่วไป 1,500 บาท                |

วารสารห้องสมุด สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ผ่านการรับรองคุณภาพและอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 1 บทความที่ลงพิมพ์จะได้รับการตรวจอ่านแบบ double-blind โดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง 3 ท่าน ตามประกาศ ก.พ.อ. (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ลงวันที่ 5 ก.ค. 2564 เริ่มตั้งแต่มีการส่งเข้าระบบวันที่ 1 กันยายน 2564 เป็นต้นไป

ความคิดเห็นและบทความที่ปรากฏในวารสารนี้ เป็นของผู้เขียนมิใช่เป็นความคิดเห็นของคณะผู้จัดทำ และมิใช่ความรับผิดชอบของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

วารสารห้องสมุด สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (TLA Bulletin)

ปีที่ 66 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2565

ISSN 0857-0086 e-ISSN 2730-4086

สารบัญ

|                                                                                              | หน้า      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>บทบรรณาธิการ</b>                                                                          | <b>i</b>  |
| <i>อาจารย์ ดร.ธณิศา สุขขารมย์</i>                                                            |           |
| <b>บทความวิชาการ</b>                                                                         |           |
| <b>การโครงการทางวรรณกรรม : วิธีการหลักเลียง</b>                                              | <b>1</b>  |
| <i>สมพร พุทธาพิทักษ์ผล</i>                                                                   |           |
| <b>การจัดบริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดแบบวิถีใหม่ : ประสบการณ์</b>                    | <b>21</b> |
| <b>จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย</b>                                                     |           |
| <i>ระเบียบ แสงจันทร์</i>                                                                     |           |
| <b>แฟนศึกษาผู้พฤติกรรมสารสนเทศของแฟน</b>                                                     | <b>37</b> |
| <i>ศรินนา วอนแก่น้อย</i>                                                                     |           |
| <b>บทความวิจัย</b>                                                                           |           |
| <b>พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา</b> | <b>52</b> |
| <b>ในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์</b>                                                   |           |
| <i>ประอรนุช หงษ์ทอง</i>                                                                      |           |
| <b>Investigation of the current situation and problems of libraries and information</b>      | <b>70</b> |
| <b>service institutions for visually impaired person in Thailand</b>                         |           |
| <i>Jirawan Sriwong Atichart Harncharnchai Pranee Asvapoositkul</i>                           |           |
| <b>แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา</b>             | <b>87</b> |
| <i>ประภาส พาวันนัท</i>                                                                       |           |

|                                                                                                                                                                                  | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| การประเมินการให้บริการสารสนเทศ และวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ<br>ของห้องสมุด เพื่อการประกันคุณภาพทางการศึกษา : กรณีศึกษาห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข<br>มหาวิทยาลัยมหิดล | 104  |
| พลอยชนกภรณ์ เพิ่มแสงสุวรรณ กชพัช เขียวเม่น สุทธิวรรณ เหมือนโพธิ์<br>บทวิจารณ์หนังสือ                                                                                             | 119  |
| Web accessibility for developers: essential skills for web developers<br>ปรีดี ปลื้มสำราญกิจ                                                                                     |      |

## บทบรรณาธิการ

ปี 2565 หลังสถานการณ์โรคระบาดเป็นปีแห่งการฟื้นฟูในรูปแบบต่าง ๆ จากการดำเนินชีวิตในรูปแบบออนไลน์กันมา 2 ปีเต็ม และประเด็นสำคัญลำดับต้น ๆ คงจะเป็นเรื่องแนวทางการศึกษาไทยทุกภาคส่วนต้องสามารถปรับตัวกับรูปแบบการศึกษายุคหลังโควิด-19 ได้ทันและมีศักยภาพพร้อมจะเติบโตได้เร็ว

วารสารห้องสมุดของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ยึดมั่นส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้แนวความคิด นวัตกรรม ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง โดยเผยแพร่ผลการศึกษาค้นคว้า วิจัย ด้านสารสนเทศ แหล่งบริการสารสนเทศ การเรียนรู้ ของหน่วยงานและสถาบันที่เกี่ยวข้อง พร้อมเป็นสื่อกลางในการนำเสนอ อภิปราย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิกและผู้สนใจบทความวิจัย

ซึ่งในฉบับนี้มีทั้ง บทความวิชาการ เรื่อง การกิจกรรมทางวรรณกรรม : วิธีการหลีกเลี่ยง การจัดบริการ และทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดแบบวิถีใหม่ : ประสพการณ์จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย แพนศึกษาสู่พฤติกรรมสารสนเทศของแฟน พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา กับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา ในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ และบทความวิจัย เรื่อง Investigation of the current situation and problems of libraries and information service institutions for visually impaired person in Thailand แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา การประเมินการให้บริการสารสนเทศและวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุดเพื่อการประกันคุณภาพทางการศึกษา : กรณีศึกษาห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข มหาวิทยาลัยมหิดล และสุดท้ายคือ บทความวิจารณ์หนังสือ Web accessibility for developers : essential skills for web developers

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เขียนบทความทุกท่าน ตลอดจนคณะทำงานกองบรรณาธิการวารสาร ที่เป็นฟันเฟืองสำคัญของการเผยแพร่วารสารห้องสมุดฯ อีกทั้งทางสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ จึงขอเชิญชวนสมาชิกสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ตลอดจนผู้สนใจส่งบทความมาร่วมแบ่งปันความรู้ทางศาสตร์วิชาชีพและที่เกี่ยวข้อง ผ่านทางเว็บไซต์วารสารห้องสมุดฯ ด้วย และวารสารห้องสมุดฯ เตรียมพร้อมที่จะยกระดับคุณภาพวารสารให้อยู่ในกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN Citation Index-ACI) ต่อไป

อาจารย์ ดร.ธณิศา สุขขารมย์

บรรณาธิการประจำฉบับ

## การโจรกรรมทางวรรณกรรม : วิธีการหลีกเลี่ยง

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

บทความอธิบายความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการโจรกรรมทางวรรณกรรม ความหมาย พฤติกรรม ลักษณะและโทษของการโจรกรรมทางวรรณกรรม การหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวรรณกรรมด้วยการเตรียมความพร้อมของผู้ผลิตผลงาน เทคนิคการเขียนเพื่อหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวรรณกรรม และวิธีการหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวรรณกรรม

**คำสำคัญ:** การโจรกรรมทางวรรณกรรม, การหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวรรณกรรม, การเขียนทางวิชาการ

---

<sup>1</sup> รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อีเมล : somporn.put@stou.ac.th

(Received: 30 January 2022; Revised: 21 February 2022; Accepted: 16 March 2022)

## **How to avoid Plagiarism**

**Somporn Puttapithakpon<sup>1</sup>**

### **Abstract**

The article discusses background to plagiarism: meanings, behaviors, characteristics and punishment as well as how to recognize plagiarism. To avoid plagiarism, authors' preparation, writing techniques and preventive practices are given.

**Keywords:** Plagiarism, Avoiding plagiarism, Academic writing

---

<sup>1</sup> Associate Professor, School of Liberal Arts, Sukbothai Thammathirat Open University, Thailand

E-mail : somporn.put@stou.ac.th

## บทนำ

ในแวดวงวิชาการทั่วโลกต่างให้ความสำคัญกับความสุจริตทางวิชาการ และถือเป็นส่วนสำคัญของคุณภาพของผลงานทางวิชาการ ความไม่สุจริตทางวิชาการหรือความไม่ซื่อสัตย์ทางวิชาการ (Academic dishonesty) เป็นปัญหาสำคัญต่อเนื่องยาวนานในแวดวงวิชาการนับแต่อดีตมา เช่น การขโมยผลงานของผู้อื่นมาทำซ้ำ หรือดัดแปลงมาเป็นของตนเอง โดยไม่มีการกล่าวอ้างถึงเจ้าของผลงาน หรือการกล่าวอ้างแบบกำกวม ไม่ได้ระบุว่าส่วนใดที่นำมาจากแหล่งอื่น ยิ่งในปัจจุบันสถาบันการศึกษาและสถาบันวิจัยให้ความสำคัญกับผลงานทางวิชาการของบุคลากร ซึ่งเป็นงานเขียนหลายรูปแบบ ทั้งหนังสือ ตำรา บทความ วิชาการ รายงานวิจัย และรายงานการประชุมสัมมนาทางวิชาการ เป็นต้น เพื่ออธิบายผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็น คำแนะนำ ข้อคิดโดยมีทฤษฎีสนับสนุนและแหล่งอ้างอิงข้อมูลที่ค้นคว้าเป็นระบบ ผลงานทางวิชาการจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าในอาชีพ ประกอบกับการขยายตัวของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต ที่ทำให้สามารถสร้าง เผยแพร่ แบ่งปันและใช้สารสนเทศอย่างกว้างขวางทั้งในระดับบุคคล หน่วยงาน องค์กร ระดับชาติและนานาชาติ เทคโนโลยีสารสนเทศอำนวยความสะดวกในการทำซ้ำและดัดแปลงได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย ในทางกลับกัน ความสะดวกดังกล่าวก่อให้เกิดปัญหาอีกหลายด้าน เช่น การแบ่งปันและเผยแพร่สารสนเทศที่ละเมิดลิขสิทธิ์โดยเฉพาะการทำซ้ำและดัดแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ อาทิ เพลง วิกิพีเดีย ซอฟต์แวร์ ภาพ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น จึงทำให้เกิดประเด็นปัญหาของความไม่สุจริตทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่ตีพิมพ์เผยแพร่ที่ขยายตัวทั้งในเชิงปริมาณและความซับซ้อน ประเด็นนี้จึงนับเป็นเรื่องที่มีการติดตาม ถกเถียงและวิพากษ์กันทั่วโลก

ขณะเดียวกัน มีการพัฒนาเครื่องมือที่ช่วยในการตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการ โดยมักใช้กลไกการเปรียบเทียบความคล้ายกัน (Similarity) ระหว่างผลงานที่จะตรวจสอบกับเอกสารที่มีการรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ วิกิพีเดีย (Wikipedia) บทความวารสาร บทความนิตยสาร วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย และรายงานทางวิชาการของนักศึกษา คณาจารย์และนักวิจัยของสถาบันต่าง ๆ ดังนั้น สถาบันการศึกษา โดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ ทั่วโลกจึงมีการจัดหาซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในการตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการของนักศึกษา คณาจารย์และนักวิจัยอย่างกว้างขวาง

## 1. ความหมายของการโจรกรรมทางวรรณกรรม



**ความหมายของการโจรกรรมทางวรรณกรรม** ราชบัณฑิตยสถานบัญญัติคำ Plagiarism ไว้ว่า โจรกรรมทางวรรณกรรม ตามสาขาวรรณกรรม (Office of the Royal Society, 2018) หรือ การลอกเลียนวรรณกรรม ตามสาขานิติศาสตร์ (Office of the Royal Society, 2014) นอกจากนั้นยังพบเห็นการใช้คำอื่น เช่น การลอกเลียนวรรณกรรมโดยมิชอบ (Chulalongkorn University Council revoked doctoral degree previously awarded to director of National Innovation Agency, 2012) และการคัดลอกข้อมูล (National Science and Technology Development Agency, 2019)

Oxford English Dictionary (n.d.) ได้ให้ความหมายของ Plagiarism ว่า “The action or practice of taking someone else's work, idea, etc., and passing it off as one's own; literary theft.” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทย ได้ว่า “การนำผลงาน ความคิด หรือข้อความผู้อื่นไปใช้โดยทำให้ดูเหมือนว่าเป็นผลงาน ความคิด หรือข้อความของตน”

คณะกรรมการด้านจริยธรรมการตีพิมพ์เผยแพร่ หรือ COPE (The Committee on Publication Ethics, 2016) ได้ให้ขอบเขตของ Plagiarism ว่า "ranges from unreferenced use of others' published and unpublished ideas...to submission under new authorship of a complete paper" ซึ่งแปลเป็นไทย คือ ขอบเขตมีตั้งแต่การใช้ความคิดของผู้อื่นทั้งที่ได้และไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่โดยไม่อ้างอิง ไปจนถึงการยื่นเสนองานทั้งชิ้นโดยใช้ชื่อผู้เขียนใหม่

การโจรกรรมทางวรรณกรรม อาจเกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจหรือเป็นการกระทำโดยบังเอิญที่ผู้กระทำไม่ได้คาดคิดหรือคิดไม่ถึง จึงสรุปความหมายของโจรกรรมทางวรรณกรรมได้ว่าเป็นการลอกเลียนวรรณกรรม หรือการลอกเลียนวรรณกรรมโดยมิชอบในหลายลักษณะและหลายระดับโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ อาจเป็นการนำผลงาน ความคิด ข้อความ หรือข้อค้นพบของผู้อื่นทั้งที่ได้และไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่มากล่าวด้วยถ้อยคำของตนเอง โดยไม่อ้างอิง ทำให้ดูเหมือนว่าเป็นผลงาน ความคิดข้อความ หรือข้อค้นพบของของตน และรวมถึงการใช้ผลงานทั้งชิ้นเสนอในชื่อของตนเป็นผู้เขียนงาน

## 2. พฤติกรรมการโจรกรรมทางวรรณกรรม

การโจรกรรมทางวรรณกรรมนับเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นควบคู่กับการผลิตผลงานวิชาการมาเป็นระยะเวลายาวนาน จึงได้มีการศึกษาพฤติกรรมการโจรกรรมทางวรรณกรรมในประเทศต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ตัวอย่างทวีปยุโรป คือ สหราชอาณาจักร ได้มีการศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาโดยการสอบถาม

นักศึกษา พบว่า ร้อยละ 20 กล่าวว่าไม่เคยคัดลอกข้อความจากแหล่งต่าง ๆ ขณะที่ร้อยละ 75 กล่าวว่าไม่เคยนำผลงานของผู้อื่นมาใช้เป็นผลงานประกอบการศึกษาของตนเอง (Bennett, 2005) ในกลุ่มนักศึกษาต่างชาติยังพบว่าการคัดลอกข้อความจากต้นแหล่งมาโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลง หรือเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (Pecorari, 2003) นอกจากนั้นยังมีการสำรวจอาจารย์ในมหาวิทยาลัยในสหราชอาณาจักร อาจารย์ร้อยละ 72 พบว่างานของนักศึกษาที่ส่งในรอบปีที่ผ่านมา มีการโจรกรรมทางวรรณกรรม (Pickard, 2006) ในแอฟริกาใต้ มีการวิเคราะห์รายงานของนักศึกษาจำนวน 151 ชิ้น พบว่าประมาณหนึ่งในสี่มีการโจรกรรมทางวรรณกรรม (Ellery, 2008)

ส่วนในแถบเอเชียมีการศึกษาเช่นกัน โดยในมาเลเซียมีการสำรวจระดับความเข้าใจเรื่องการโจรกรรมทางวรรณกรรมในกลุ่มนักศึกษา พบว่า โดยรวม นักศึกษามาเลเซียมีความเข้าใจเรื่องการโจรกรรมทางวรรณกรรมอย่างผิวเผิน และไม่เข้าใจว่า การโจรกรรมทางวรรณกรรมมีหลายลักษณะและหลายระดับ (Yusof & Marson, 2011) นอกจากนั้นยังมีการศึกษาการรับรู้เรื่องการโจรกรรมทางวรรณกรรมระหว่างนักศึกษาอินเดียระดับบัณฑิตศึกษา 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษาอินเดียที่ศึกษาในประเทศอินเดียและกลุ่มนักศึกษาอินเดียที่ศึกษาในออสเตรเลีย ผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์การศึกษาในระดับปริญญาตรีมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้เรื่องการโจรกรรมทางวรรณกรรม ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาในออสเตรเลียจำเป็นต้องเพิ่มและเสริมความรู้ความเข้าใจให้กับนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาระดับปริญญาตรีจากสถาบันการศึกษาในกลุ่มชาติตะวันตก มากกว่าการให้เหตุผลว่าเป็นปัญหาด้านภาษาและจริยธรรมเท่านั้น (Handa & Power, 2005) ส่วนในจีน มีการศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการโจรกรรมทางวรรณกรรมและการปฏิบัติของมหาวิทยาลัยที่มีต่อกรณีดังกล่าว พบว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการจัดรายวิชาเป็นการเฉพาะ และมหาวิทยาลัยต้องกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน เพื่อป้องปรามการโจรกรรมทางวรรณกรรม การใช้แต่เพียงซอฟต์แวร์ในการตรวจจับการคัดลอกและการลงโทษไม่เพียงพอ (Xiaojun, Hongli & Fan, 2010).

สำหรับในประเทศไทย เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (Chareonwongsak, 2008) ได้ให้ความเห็นว่าปัญหาสำคัญประการหนึ่งของระบบการศึกษาไทย คือ พฤติกรรมการคัดลอกบทความ งานวิจัย แนวคิดของผู้อื่นมาใช้โดยไม่อ้างอิงหรืออ้างอิงไม่ครบถ้วนของนักศึกษาไทย อีกทั้งมหาวิทยาลัยยังไม่มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ อันสะท้อนถึงการขาดทักษะในการคิด การเขียนและการสร้างสรรค์งานทางวิชาการที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์และไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (Wisalaporn

& Kinkularb, 2005) ที่ได้สุ่มตัวอย่างวิทยานิพนธ์และการศึกษาอิสระ สาขาวิชาการบริหารการศึกษาจำนวนกว่า 70 เล่ม พบว่าจำนวน 27 เล่ม มีการคัดลอกข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและผลงานวิจัยผู้อื่น โดยมีทั้งการคัดลอกเนื้อหาโดยไม่อ้างอิง การคัดลอกเนื้อหาโดยมีการปรับแก้เพียงเล็กน้อย การคัดลอกเนื้อหารายบท ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปให้เห็นถึงผลกระทบจากการโจรกรรมทางวรรณกรรมที่พบว่า “ไม่พบองค์ความรู้ใหม่และข้อค้นพบใหม่ ๆ เป็นการศึกษาเพียงสภาพปัญหาเดิม” (หน้า 131) พัชร เขตต์จะโป๊ะ (Katejapoe, 2009) ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมคัดลอกผลงานผู้อื่นมาเป็นของตนโดยสำรวจด้วยแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 63 คน พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่รับรู้พฤติกรรมดังกล่าว รวมทั้งพฤติกรรมคัดลอกจากอินเทอร์เน็ต และรายงานว่าตนมีพฤติกรรมดังกล่าวในระดับน้อย ทิวนภา ศิริพรหม (Siriprom, 2016) ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการคัดลอกงานเขียนทางวิชาการและกลวิธีแก้ไขงานเขียนเพื่อหลีกเลี่ยงการคัดลอกของนักศึกษาระดับปริญญาโท กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยศึกษา 2 ระยะ ระยะแรกเป็นการสำรวจด้วยแบบสอบถามนักศึกษาจำนวน 202 คน พบว่า นักศึกษาส่วนมากมีการรับรู้เกี่ยวกับการคัดลอกผลงานวิชาการและเลือกวิธีการเขียนที่ถูกต้องตามหลักจริยธรรม ตามด้วยระยะที่ 2 สัมภาษณ์เชิงลึกนักศึกษาจากกลุ่มที่ศึกษาในระยะที่ 1 และกำลังเขียนโครงร่างงานวิจัย จำนวน 5 คน เกี่ยวกับกลวิธีแก้ไขงานเขียนเพื่อหลีกเลี่ยงการคัดลอกผลงานวิชาการ ปัญหาและอุปสรรค ขณะใช้โปรแกรมตรวจสอบการคัดลอกโครงร่างงานวิจัยของตน พบว่านักศึกษามีพฤติกรรมคัดลอกในระดับต่ำ

จากการวิจัยข้างต้น สามารถสรุปได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 สอบถามความคิดเห็นและการรับรู้ของนักศึกษาและคณาจารย์เกี่ยวกับประสบการณ์การตรวจงานของนักศึกษา และกลุ่มที่ 2 ซึ่งศึกษาจากผลงานของนักศึกษาโดยตรง เป็นที่สังเกตได้ว่ากลุ่มแรก นักศึกษามีการรับรู้เรื่องโจรกรรมทางวรรณกรรม และมีความคิดเห็นว่า ตนไม่ได้มีพฤติกรรมโจรกรรมทางวรรณกรรม แต่คณาจารย์กลับรายงานว่า จากผลงานของนักศึกษา พบหลักฐานการโจรกรรมทางวรรณกรรม ส่วนกลุ่มที่สองนั้นส่วนใหญ่พบว่ามีโจรกรรมทางวรรณกรรม และจำเป็นต้องได้รับการแก้ไข ไม่ว่าจะเป็นการให้การศึกษาแก่นักศึกษา ไม่เพียงเฉพาะความรู้แต่รวมถึงแนวทางการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมโจรกรรมทางวรรณกรรม

**2.2 ลักษณะของการโจรกรรมทางวรรณกรรม** ครอบคลุมการโจรกรรมในหลายลักษณะ ที่พบเห็นทั่วไป คือ

1) การนำงานของผู้อื่นมาใช้เป็นงานของตน เช่น การนำรายงานของนักศึกษารุ่นพี่มาเปลี่ยนชื่อผู้ทำรายงานเป็นของตน หรือการว่าจ้างให้ผู้อื่นทำผลงานให้และนำเสนอเป็นผลงานของตน

2) การทำซ้ำข้อความบางส่วน หรือการเขียนข้อความขึ้นใหม่ด้วยภาษาของตน (Paraphrasing) แต่ไม่อ้างอิงถึงแหล่งที่มา ดังตัวอย่าง

### ต้นฉบับ

ปัทมาพร เข็นบำรุง. (2554). การค้นคืนสารสนเทศ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดโครงสร้างสารสนเทศและการค้นคืน*, (หน่วยที่ 9, น. 9-11 - 9-16) นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปัจจัยสนับสนุนการค้นหาสารสนเทศมีหลายประการ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่สอดคล้องกับขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการค้นหาสารสนเทศทั้งสิ้น ปัจจัยสนับสนุนสำคัญที่จะกล่าวในที่นี้มีสามประการ ได้แก่ การสัมภาษณ์ผู้รู้ก่อนการค้นหา เกณฑ์การคัดเลือกระบบค้นคืนสารสนเทศ และเทคนิคสำคัญในการค้นหาสารสนเทศ ...

#### 1. การสัมภาษณ์ผู้รู้ก่อนการค้นหา

... การสัมภาษณ์ผู้รู้ก่อนการค้นหาคควรครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้ (Chowdhury and Chowdhury 2001: 24-25)

1.1 *ประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ* ประเด็นนี้ช่วยให้ผู้ค้นเข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้มากขึ้น...

1.2 *ลักษณะการนำสารสนเทศไปใช้* ประเด็นนี้ช่วยให้ผู้ค้นทราบวัตถุประสงค์ของการนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ อาทิ เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ เพื่อการทำรายงาน เพื่อการบรรยาย เพื่อการประกอบอาชีพ หรืออื่น ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานภาพของผู้ใช้ในด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา อายุ อาชีพ ฯลฯ

1.3 *ระดับความลุ่มลึกและปริมาณของสารสนเทศที่ต้องการ* ประเด็นนี้ช่วยให้ผู้ค้นสามารถคัดเลือกระบบค้นคืนสารสนเทศและกลยุทธ์การค้นที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยในการกลั่นกรองสารสนเทศที่ค้นคืนได้อีกด้วย

#### 1.4 *เวลาที่ใช้ในการค้นหา* ...

### ข้อความที่เขียนขึ้นโดยการทำซ้ำคำ และไม่อ้างอิงแหล่งที่มา

อย่างไรก็ตาม นอกจากกระบวนการค้นคืนสารสนเทศตามขั้นตอนต่าง ๆ แล้ว ยังมีปัจจัยสนับสนุนในการค้นคืนสารสนเทศที่จะทำให้ผู้ใช้ได้สารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่

1. การสัมภาษณ์ผู้ใช้อย่างถี่ถ้วนก่อนการค้นหา เช่น ประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ลักษณะของการนำสารสนเทศไปใช้ ระดับความลุ่มลึก และปริมาณสารสนเทศที่ต้องการ
2. เกณฑ์การคัดเลือกกระบวนการค้นคืนสารสนเทศ เช่น ขอบเขต ความทันสมัย ระยะเวลา เนื้อหาสาระ ค่าใช้จ่าย
3. เทคนิคสำคัญในการค้นหาสารสนเทศ เช่น การกำหนดคำค้นด้วยศัพท์ควบคุม (controlled vocabulary) และศัพท์ไม่ควบคุม ...

การค้นคืนสารสนเทศ หัวข้อเรื่องปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญในการค้นหาสารสนเทศ โดยไม่มีการอ้างอิงแหล่งที่มา

3) การทำซ้ำโดยอ้างอิงผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อน ไม่ว่าด้วยความประมาทหรือเจตนา

ตัวอย่าง การเขียนโดยอ้างอิงผิดพลาด

... ต่อมาเมื่ออินเทอร์เน็ต และท่าความรู้ (portal) มีสื่อสังคมออนไลน์ web 2.0 ที่สามารถแบ่งปันความรู้ทั้งที่เป็น explicit knowledge และ tacit knowledge แต่ด้วยเทคโนโลยีเองนั้นมันไม่สามารถที่จะถ่ายทอดความรู้ด้วยตัวเองได้ ความรู้ที่มีคุณค่าต้องใช้กลยุทธ์ในการจัดการ ซึ่งในการจัดการให้เป็นองค์ความรู้ได้นั้นต้องสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็งกิจกรรมและกระบวนการถ่ายทอดความรู้ (McDermott, 2011: 22)

บรรณานุกรมท้ายเล่มปรากฏรายการอ้างอิงที่สมบูรณ์ คือ

McDermott, R. (2011). *Knowledge and communities*. New York: Routledge.

**ประเด็นพิจารณาการทำซ้ำโดยอ้างอิงผิดพลาด** คือ จากการสำรวจรายการหนังสือที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีหนังสือชื่อเรื่องเดียวกัน 1 รายการ แต่ผู้เขียนต่างกัน และพิมพ์ในค.ศ. 2000 ได้แก่

Lesser, E. L., Fontaine, M. A., & Slusher, J. A. (2000). *Knowledge and communities*. Boston: Butterworth-Heinemann.

ต่อมา พบว่ามีบทความที่ Richard McDermott เขียนในหนังสือชื่อเรื่อง *Knowledge and Communities* คือ

McDermott, R. (2000). Why information technology inspired but cannot deliver knowledge management. In *Knowledge and Communities* (pp.21-35). Boston: Butterworth-

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบชื่อบทความ Why information technology inspired but cannot deliver knowledge management. *Knowledge and Communities* กับเนื้อหาภาษาไทย นับว่ามีสาระใกล้เคียงกัน จึงมีความเป็นไปได้ว่าอาจนำสาระมาจากบทความในหนังสือดังกล่าว แต่อ้างอิงคลาดเคลื่อน จากที่ถูกต้อง คือ อ้างอิงจากบทหนึ่งในหนังสือ กลายเป็นอ้างอิงจากหนังสือทั้งเล่ม และปีที่พิมพ์ที่ต่างกันถึง 11 ปี ส่วนกรณีเรื่องที่พิมพ์และสำนักพิมพ์นั้น อาจคลาดเคลื่อนได้ เนื่องจากสำนักพิมพ์ได้รับสิทธิ์ในการตีพิมพ์และเผยแพร่ต่างทวีปกัน

4). การทำซ้ำโดยยกข้อความหรือส่วนใดส่วนหนึ่งมาทั้งหมด (*Verbatim plagiarism*) โดยไม่มีการอ้างอิง หรือแม้อ้างอิง แต่ไม่ระบุอย่างชัดเจนว่า ข้อความส่วนใดได้นำมาจากต้นฉบับ การยกข้อความมาจากต้นฉบับนั้นโดยทั่วไปต้องมีการระบุให้ชัดเจน เช่น การใช้เครื่องหมายอัญประกาศ (“ ”) กำกับข้อความนั้นๆ

#### ต้นฉบับ

มาลี ล้าสกุล. (2554). สารสนเทศ การจัดการสารสนเทศ และสารสนเทศศาสตร์ ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น*. (หน่วยที่ 1, น. 1-6) นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

**ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้** เป็นคำศัพท์ที่มีความหมายแตกต่างกัน แต่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การทำความเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับข้อมูล สารสนเทศและความรู้นั้น จำเป็นต้องเข้าใจความหมายของคำทั้งสาม ซึ่งแต่ละคำมีนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่างกัน ดังนี้...

**ตัวอย่าง** การทำซ้ำโดยยกข้อความหรือส่วนใดส่วนหนึ่งมาทั้งหมด

ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ เป็นคำศัพท์ที่มีความหมายแตกต่างกัน แต่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การทำความเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับข้อมูล สารสนเทศและรู้นั้น จำเป็นต้องเข้าใจความหมายของคำทั้งสาม ซึ่งแต่ละคำมีนัยวิชาการให้ความหมายไว้ต่างกัน ดังนี้

**ประเด็นพิจารณาการทำซ้ำโดยยกข้อความมาทั้งหมด** โดยไม่มีการอ้างอิง เป็นที่น่าสังเกตว่า การทำซ้ำในกรณีดังกล่าวเป็นเรื่องที่ไม่น่าจะเกิดขึ้น เพราะเป็นเพียงความนำ ไม่ได้มีสาระจากข้อค้นพบ หรือประเด็นทางวิชาการแต่อย่างใด

5) การคัดแปลงข้อความโดยเพียงสับเปลี่ยนหรือเพิ่มคำบางคำ (*Inadequate paraphrase*) ทั้งอ้างอิงและไม่อ้างอิงถึงแหล่งที่มา

**ต้นฉบับ**

มาลี ถ้ำสกุล. (2554). สารสนเทศ การจัดการสารสนเทศ และสารสนเทศศาสตร์ ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น**. (หน่วยที่ 1, น. 1-22 - 1-23) นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

2.1 ความสำคัญของการจัดการสารสนเทศต่อบุคคล การจัดการสารสนเทศมีความสำคัญต่อบุคคลในด้านการดำรงชีวิตประจำวัน การศึกษา และการทำงานประกอบอาชีพต่างๆ การจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ โดยการจัดทำฐานข้อมูลส่วนบุคคล รวบรวมทั้งข้อมูลการดำรงชีวิต การศึกษา และการทำงานประกอบอาชีพต่างๆ

ในการดำรงชีวิตประจำวัน บุคคลย่อมต้องการสารสนเทศหลายด้านเพื่อใช้ชีวิตได้อย่างราบรื่น มีความก้าวหน้าและมีความสุข อาทิ ต้องการสารสนเทศเพื่อการดูแลสุขภาพ ต้องจัดการค่าใช้จ่ายในครอบครัว ค่าใช้จ่ายส่วนบุคคล การดูแลอาคารที่อยู่อาศัยต่างๆ ตลอดจนการเลี้ยงดูคนในครอบครัวให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถที่ให้คุณประโยชน์แก่สังคม จึงจำเป็นต้องคัดกรองสารสนเทศที่มีอยู่มากมายจากหลายแหล่งเพื่อจัดเก็บ จัดทำระบบ และเรียกใช้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

### ตัวอย่าง การเขียนโดยดัดแปลงข้อความ

1. ความสำคัญของการจัดการสารสนเทศต่อบุคคล ในการดำรงชีวิตประจำวัน บุคคลย่อมต้องการสารสนเทศหลายด้านเพื่อใช้ชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลถึงความก้าวหน้าในอาชีพ และการทำงาน เช่น ต้องการสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน สารสนเทศเพื่อการดูแลและรักษาโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ...

**ประเด็นพิจารณาการดัดแปลงข้อความโดยเพียงสลับเปลี่ยนหรือเพิ่มคำบางคำ** คือ เป็นการทำซ้ำ โดยเฉพาะการสลับข้อความและการพยายามเขียนขึ้นใหม่ โดยการ “แทนที่” คำศัพท์ เช่น จากต้นฉบับใช้ว่า “อย่างราบรื่น” ปรับแก้เป็น “อย่างมีประสิทธิภาพ” จึงถือเป็นการคัดลอกความคิด โดยไม่มีการอ้างอิงแต่อย่างใด

6) การนำความคิด ข้อความหรือข้อค้นพบจากแหล่งอื่นมาใช้มากเกินไปจนเกิดความจำเริญ แม้มีการอ้างอิง ก็ถือว่าการโจรกรรม เช่น ในเอกสารจำนวน 15 หน้า มีการนำข้อคิดเห็นและข้อค้นพบจากเอกสารอ้างอิง 1 รายการเป็นจำนวนถึง 3 หน้า

7) การนำข้อความจากผลงานของตนที่ได้เผยแพร่มาก่อน เช่น จากรายงานวิจัย บทความ ตำรา มาใช้ โดยการทำซ้ำโดยยกข้อความหรือส่วนใดส่วนหนึ่งมาทั้งหมด ซึ่งไม่มีการอ้างอิง หรือแม้มีการอ้างอิง แต่ไม่ระบุอย่างชัดเจนว่า ข้อความส่วนใดได้นำมาจากต้นฉบับ การยกข้อความมาจากต้นฉบับนั้นโดยทั่วไปต้องมีการระบุให้ชัดเจน เช่น การใช้เครื่องหมายอัฒภาค (“ ”) กำกับข้อความนั้น ๆ เพื่อแสดงขอบเขตของข้อความที่ยกมา รวมทั้งการทำซ้ำที่มากเกินไปจนความจำเริญ กรณีเช่นนี้จัดเป็นการโจรกรรมทางวรรณกรรมจากผลงานของตน (Self-plagiarism) และถือเป็นการโจรกรรมทางวรรณกรรมประเภทหนึ่งเช่นกัน

**ข้อยกเว้นในการทำซ้ำหรือคัดลอกที่สามารถทำได้** โดยไม่จำเป็นต้องอ้างอิง และไม่ถือว่าการโจรกรรมทางวรรณกรรม คือ การทำซ้ำหรือคัดลอก “ความรู้ที่เป็นสามัญ (Common knowledge)” ซึ่งได้แก่ ข้อมูล สารสนเทศที่รู้จักกันโดยทั่วไป ตัวอย่าง คือ สงครามโลกครั้งที่ 1 เกิดขึ้นระหว่าง ค.ศ. 1911-1914 อาจกล่าวได้ว่าความรู้ที่เป็นสามัญมักเป็นข้อเท็จจริง เช่น วันที่ของเหตุการณ์ที่รู้จักกันโดยทั่วไป และไม่ใช้ความคิดหรือข้อความที่เป็นผลงานเฉพาะของผู้ใดผู้หนึ่ง การพิจารณาว่าอะไรคือความรู้ที่เป็นสามัญอาจไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะขึ้นกับขอบเขตของผลงานทางวิชาการและระดับของเนื้อหา เช่น หากกล่าวถึงสงครามโลก



ครั้งที่ 1 ว่าเกิดขึ้นในช่วงเวลาใด จัดเป็นความรู้ที่เป็นสามัญที่สามารถนำไปใช้ได้ โดยไม่ต้องอ้างอิง แต่หากเป็นการคัดลอกข้อมูลที่ศึกษาวิเคราะห์จากเอกสารชิ้นต้นของประเทศต่าง ๆ ในทวีปยุโรป รวมทั้งภาพเหตุการณ์ต่าง ๆ ในช่วงเวลาดังกล่าว จำเป็นต้องมีการอ้างอิงและการเขียนอย่างระมัดระวัง เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการโจรกรรมทางวรรณกรรม อาจสรุปได้ว่า หากไม่แน่ใจว่าเนื้อหาที่จะนำมาใช้สามารถจัดเป็นความรู้ที่เป็นสามัญหรือไม่ อย่างไร ควรอ้างอิงให้ครบถ้วนและชัดเจน

**2.3 โทษของการโจรกรรมทางวรรณกรรม** ไม่ว่าการโจรกรรมทางวรรณกรรมจะเกิดขึ้นโดยเจตนาหรือไม่ก็ตาม ย่อมถือเป็นการกระทำที่ไม่ชอบ และอาจได้รับโทษในหลายด้าน ตัวอย่างเช่น

1) ผลงานโดยรวมไม่ได้รับการยอมรับและเชื่อถือ เพราะถือว่าเป็นทุจริตประเภทหนึ่ง และส่งผลต่อเจ้าของผลงานว่า ได้กระทำไม่ชอบโดยลักลอบใช้ผลงานผู้อื่นโดยไม่สมควร สำหรับกรณีรายงานของนักศึกษา อาจถูกตักเตือน ตัดคะแนน หรืออาจไม่ได้รับคะแนนเลย หากมีการละเมิดในระดับรุนแรง ทั้งนี้กรณีเป็นรายงานฉบับใหญ่ เช่น ภาคนิพนธ์ หรือโครงการเพื่อสำเร็จการศึกษาอาจถูกปรับตก และหากเป็นวิทยานิพนธ์ อาจถูกถอดถอนปริญญาได้ โดยเฉพาะเมื่อตรวจสอบพบว่าการโจรกรรมในระดับมาก ตัวอย่างคือ กรณีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้เพิกถอนปริญญา (Chulalongkorn University Council revoked doctoral degree previously awarded to director of National Innovation Agency, 2012).

2) หากเป็นผลงานที่ได้นำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ เช่น เพลง เกม อาจจัดเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และอาจนำไปสู่การดำเนินคดีทางแพ่ง เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายชดเชยในภายหลัง

3) ในกรณีการทำงาน เช่น นักข่าว นักหนังสือพิมพ์ การโจรกรรมทางวรรณกรรมอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน และอาจถือเป็นการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณ รวมทั้งอาจนำไปสู่การพิจารณาโทษทางวินัย กรณีความผิดรุนแรง อาจถึงขั้นไล่ออก กรณีนักวิชาการ อาจมีการ “ถอด” ผลงานทางวิชาการนั้น ๆ (Retraction) (Wager & Williams, 2011) มีการพิจารณาโทษทางวินัย หรือกรณีถอดถอนปริญญาดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

ในปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการตรวจสอบปัญหาดังกล่าว โดยวิเคราะห์และเปรียบเทียบว่าผลงานที่ตรวจสอบใกล้เคียงกับข้อมูลและสารสนเทศที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตและในฐานข้อมูลของผู้ผลิตซอฟต์แวร์หรือไม่ ในระดับใด ฐานข้อมูลนี้มักครอบคลุมรายงานและผลงานทางวิชาการของคณาจารย์

นักวิจัยและนักศึกษาระดับต่าง ๆ และมีการใช้ซอฟต์แวร์อย่างกว้างขวางทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันวิจัย เป็นต้น ตัวอย่างของซอฟต์แวร์ที่มีชื่อเสียงและรู้จักกันกว้างขวาง คือ Turnitin อักษรวิสุทธิ เป็นต้น

### 3. การหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวรรณกรรม

การหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวรรณกรรม จำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงความสำคัญของการสร้างงานทางวิชาการตามวัฒนธรรมสากล กล่าวคือ งานทางวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ บทหนึ่งในหนังสือ บทความวารสาร หรือส่วนประกอบต่าง ๆ อาทิ ตาราง แผนภูมิ ภาพประกอบ เป็นต้น ล้วนจัดเป็น “การแสดงออกทางความคิด” และถือเป็นหลักฐานที่เป็นรูปธรรม (Concrete) อันแสดงถึงภูมิรู้ของผู้สร้างสรรค์ ขณะเดียวกันยังถือว่าผลงานที่แสดงออกทางความคิดเหล่านี้มี “เจ้าของ” หรืออีกนัยหนึ่ง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในฐานะทรัพย์สินทางปัญญา ดังนั้นการโจรกรรมทางวรรณกรรมจึงเป็นเรื่องร้ายแรงที่ต้องหลีกเลี่ยง การเตรียมความพร้อมเพื่อผลิตผลงานวิชาการ เทคนิคการเขียนเพื่อหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวรรณกรรม และวิธีการหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวรรณกรรม (McMurty, 2001) สามารถช่วยในการหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวรรณกรรมได้

**3.1 การเตรียมความพร้อมเพื่อผลิตผลงานวิชาการ** ครอบคลุมทั้งการศึกษาค้นคว้างานวิชาการในสาขาวิชาที่สนใจ การศึกษาลักษณะสำคัญของงานวิชาการประเภทต่างๆ การฝึกฝนการใช้ภาษาเขียนงานวิชาการ และการวางแผนกำหนดเวลาในการผลิตผลงานวิชาการ ดังนี้

**3.1.1 การศึกษาค้นคว้างานวิชาการในสาขาวิชาที่สนใจ** คือรู้จักเลือกแหล่งค้นคว้าและเลือกอ่านประเภทของงาน เช่น ตำรา บทความวิชาการ เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวความก้าวหน้าทางวิชาการเฉพาะสาขาวิชาในแง่มุมที่ตนสนใจ เพื่อให้ได้รับความรู้ เกิดความคิดและความแตกฉานทางวิชาการอย่างต่อเนื่องซึ่งมีความสำคัญต่อการทำงาน และการผลิตผลงานวิชาการ เพราะสามารถวางโครงเรื่อง กำหนดขอบเขตเนื้อหาด้วยความเข้าใจ ศึกษาค้นคว้าเนื้อหาเพิ่มเติมได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุมได้ด้วยตนเอง จึงจะหลีกเลี่ยงการโจรกรรมความรู้ ความคิด ผลงานของผู้อื่นมาไว้ในงานของตน

**3.1.2 การศึกษาลักษณะสำคัญของงานวิชาการ** คือ การรู้ลักษณะงานวิชาการประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ตำรา บทความวิชาการ งานวิจัย เป็นต้น ซึ่งแต่ละประเภทล้วนมีลักษณะแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์หลักของงานนั้น ๆ ขณะเดียวกันต้องศึกษาวิธีการเขียนที่เหมาะสม ได้แก่ การเขียนเพื่ออธิบายหลักการ กฎเกณฑ์

ระบบ วิธีการ ความรู้ความคิดที่เข้าใจยาก การเขียนเพื่อแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิด โดยต้องให้ข้อเท็จจริง ชี้แจงเหตุผลที่ชัดเจน รู้จักจัดลำดับความคิด ได้แก่ ตามลำดับเหตุการณ์ สถานที่ อันเป็นการโน้มน้าวผู้อ่านให้เกิดความเข้าใจในสาระที่น่าสนใจ

**3.1.3 การฝึกฝนการใช้ภาษาเขียนงานวิชาการ** เป็นการใช้ภาษาเขียนระดับทางการ มีลักษณะที่ดีคือ ใช้ภาษาถูกต้อง สุภาพ ประณีต พิจารณาได้จากการใช้คำได้ถูกต้องตรงความหมาย สร้างประโยคให้ชัดเจนสละสลวย เขียนย่อหน้าให้เนื้อหาไม่เอกภาพหรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เนื้อหาทั้งหมดสอดคล้องกลมกลืนกัน มีสัมพันธภาพ คือ ข้อความแต่ละข้อความหรือแต่ละย่อหน้ามีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน และสารัตถภาพ คือ เน้นสาระสำคัญของย่อหน้าแต่ละย่อหน้าและของเรื่องทั้งหมด การเรียบเรียงถ้อยคำเป็นเรื่องราว เขียนคำนำและส่วนสรุปได้น่าสนใจ ผู้เขียนจึงจำเป็นต้องศึกษา ฝึกฝนและพัฒนาการเขียนงานวิชาการอย่างต่อเนื่อง อันจะช่วยให้สามารถเขียนนำเสนอผลงานวิชาการประเภทต่าง ๆ ด้วยภาษาของตนเองได้ตามจุดมุ่งหมายและเป็นระบบ และหลีกเลี่ยงการกระทำโจรกรรมทางวรรณกรรม (Changkhwanyuen, 2004)

**3.1.4 การวางแผนกำหนดเวลาในการผลิตผลงานวิชาการ** งานวิชาการแต่ละประเภทใช้ระยะเวลาทำสั้นยาวต่างกัน ผู้ผลิตผลงานจึงจำเป็นต้องวางแผนกำหนดเวลาทำงานขั้นตอนต่างๆ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ เช่น การทำวิจัยอาจต้องใช้เวลาช่วงหนึ่ง เพื่อทบทวนวรรณกรรม เก็บข้อมูลการวิจัย รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นการวางแผนเกี่ยวกับระยะเวลาและควบคุมการทำงานต่าง ๆ ตามกำหนด จึงนับว่ามีส่วนสำคัญต่อการผลิตผลงานวิชาการให้สำเร็จเพื่อหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวิชาการ ด้วยเหตุเพราะมีเวลาไม่เพียงพอในการทำงานบางขั้นตอน

### **3.2 เทคนิคการเขียนเพื่อหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวรรณกรรม** มีที่ใช้กันทั่วไป 3 เทคนิค

คือ การเขียนข้อความขึ้นใหม่ด้วยภาษาของตน การยกข้อความจากต้นฉบับ และการสรุป

**3.2.1 การเขียนข้อความขึ้นใหม่ด้วยภาษาของตน (Paraphrasing)** เป็นการเขียนที่นำความคิดหรือข้อความ หรือข้อค้นพบจากผลงานอื่น ไม่ว่าจะเป็นของตนเองที่ได้เคยเผยแพร่มาก่อน หรือผลงานของผู้อื่น มาเรียบเรียงขึ้นใหม่ด้วยภาษาของตน ทั้งนี้ต้องมีการอ้างอิงทั้งในเนื้อหาและบรรณานุกรมอย่างครบถ้วน และถูกต้อง ส่วนใหญ่การเขียนขึ้นใหม่ด้วยภาษาของตนเองนี้เป็นการคงหรือรักษาเนื้อหาและรายละเอียดจากสาระจากเอกสารต้นแหล่งไว้ อนึ่งการเขียนที่เพียงสลับคำหรือข้อความ หรือการเปลี่ยนคำศัพท์บางคำด้วย

คำเหมือนหรือคำใกล้เคียง โดยยังคงรูปประโยคและวิธีการเขียนไว้นั้น ไม่ถือเป็นการเขียนข้อความขึ้นใหม่ ด้วยภาษาของตน และนับเป็นการโจรกรรมทางวรรณกรรม

3.2.2 การยกข้อความจากต้นฉบับ (Quoting) เป็นการยกข้อความจากต้นฉบับมา ดังนั้นจึงมีข้อความเหมือนต้นฉบับทุกประการ (Verbatim reproduction) โดยทั่วไปหากข้อความที่ยกมานั้นมีความยาวไม่มากนัก โดยหลักทั่วไป คือ ใช้เครื่องหมายอัญประกาศ (“ ”) กำกับ การยกข้อความจากต้นฉบับนั้นควรใช้เฉพาะที่จำเป็น ไม่ควรใช้พร่ำเพรื่อ เพราะจะทำให้ความเรียงเกิดสะดุด ไม่ราบรื่น หลักโดยทั่วไปจะยกข้อความจากต้นฉบับในกรณีต่อไปนี้ (Marsh, 2007)

- 1) เจ้าของหรือผู้เขียนข้อความนั้น ๆ เป็นผู้มีชื่อเสียงอย่างยิ่งในวงวิชาการนั้น ๆ การยกข้อความจึงเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลงาน เพราะอ้างอิงจากผู้เชี่ยวชาญคนสำคัญ
- 2) สไตลการเขียนของเจ้าของข้อความมีลักษณะเด่นจนไม่สามารถเขียนขึ้นใหม่ด้วยภาษาของตนได้เทียบเท่า
- 3) คำศัพท์เฉพาะ (Technical vocabulary) ที่ไม่สามารถเขียนขึ้นใหม่ด้วยภาษาของตนได้
- 4) การใช้ประกอบประเด็นโต้แย้ง (Point of contention) โดยยกข้อความนั้น ๆ มาเพื่อเน้นหรือชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนถึงประเด็นที่ต้องการโต้แย้ง ที่เห็นแตกต่าง หรือตั้งข้อสงสัยนั่นเอง

3.2.3 การสรุป (Summarizing) เป็นการเขียนย่อใจความสำคัญและเขียนขึ้นใหม่ด้วยภาษาของตนเอง ดังนั้นการสรุปจึงใช้เทคนิคเช่นเดียวกับการเขียนข้อความขึ้นใหม่ด้วยภาษาของตน แต่ไม่ได้คง เนื้อหาและรายละเอียดจากของเอกสารต้นแหล่งไว้ทั้งหมด รักษาไว้เพียงสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหรือเรื่องที่จะนำเสนอ

3.3 **วิธีการหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวรรณกรรม** ที่สำคัญควรวางแผนการค้นคว้าอย่างเป็นระบบในการติดตามแหล่งสารสนเทศที่ได้รวบรวมและค้นคว้า การเขียนบันทึกการค้นคว้า และการเขียนร่าง ดังนี้

3.3.1 การติดตามแหล่งสารสนเทศที่ได้รวบรวมและค้นคว้า หากเป็นงานวิชาการที่มีความยาว อาทิ งานวิจัยเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ การวิจัยเพื่อประเมินหลักสูตร เป็นต้น การค้นคว้าใช้ระยะเวลานาน และอาจมีการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ ๆ ตามขั้นตอนการศึกษาหรือวิจัย ดังนั้นหากไม่ติดตามแหล่งสารสนเทศที่ได้รวบรวมมาอย่างต่อเนื่อง อาจทำให้ขาดข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย

3.3.2 การเขียนบันทึกการค้นคว้า (Note) อย่างเป็นระบบ หลักสำคัญ คือ บันทึกการค้นคว้าเป็นแหล่งแรกที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่ได้ค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ มิใช่การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศด้วยการ “คัดลอก” ลงไปในร่างรายงานทันที เพราะจะทำให้เกิดความสับสนได้ง่ายว่า ส่วนใดเป็นส่วนที่ได้คัดลอกทั้งข้อความและความคิดมา และส่วนใดได้มาจากการวิเคราะห์และหรือสังเคราะห์ของตนเอง ซึ่งเป็นการเสี่ยงที่จะนำไปสู่การโจรกรรมทางวรรณกรรมได้อย่างง่ายดาย ข้อสำคัญอีกประการหนึ่งคือ อาจนำไปสู่การอ้างอิงที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ได้ง่ายเช่นกัน วิธีการสร้างบันทึกการค้นคว้าทำได้หลายวิธีในที่นี้ ขอเสนอวิธีสำคัญที่จะเอื้อให้สร้างบันทึกได้อย่างเป็นระบบ คือ 1) การสร้างบันทึกการค้นคว้า แหล่งหรือรายการอ้างอิงที่พิจารณาแล้วว่า มีประโยชน์ต่อการทำผลงานทางวิชาการ ควรบันทึกไว้เป็นไฟล์เฉพาะ โดย 1 รายการให้บันทึกไว้เป็น 1 ไฟล์ เพื่อไม่ให้ปะปนกัน และทำให้บันทึกหรือโน้ตเป็นระเบียบ ขณะเดียวกันควรบันทึกข้อคิดเห็นของผู้ทำผลงานทางวิชาการประกอบข้อมูลและสารสนเทศที่รวบรวมด้วย เพราะเป็นบริบทที่สำคัญในการใช้ประโยชน์ เช่น มาจากเว็บสมาคมที่สนับสนุนกลุ่มการเมือง หรือผู้เขียนเคยทำงานกับบริษัทด้านพลังงานมากกว่า 10 ปี เป็นต้น และเพิ่มเติมว่า จะใช้ประโยชน์ในส่วนใดของผลงานทางวิชาการ เช่น ในการเขียนบทนำ ในการเขียนอภิปรายผล เป็นต้น 2) การสร้างโฟลเดอร์หรือแฟ้มสำหรับบันทึกการค้นคว้า โดยยังอาจมีการจัดโฟลเดอร์ย่อย อาทิ ในโฟลเดอร์หัวข้อ ก อาจแบ่งโน้ตในโฟลเดอร์นี้ย่อยลงตามวันที่ เพื่อความสะดวกในการติดตามและรวบรวมสารสนเทศที่ค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ระเบียบ ทั้งนี้ต้องบันทึกรายการบรรณานุกรมหรือรายการอ้างอิงให้ครบถ้วน โดยมีหลักการคือ แหล่งสารสนเทศทุกประเภทสามารถใช้อ้างอิงได้ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ บทความวารสาร บทความอิเล็กทรอนิกส์ เว็บเพจหรือเอกสารที่เผยแพร่ทางเว็บ คลิปเสียงหรือวิดีโอที่เผยแพร่ทางสื่อสังคม เป็นต้น

3.3.3 การเขียนร่าง เป็นการเริ่มเขียนร่างตามโครงเรื่อง (Outline) ที่ได้กำหนดไว้ หรืออาจมีการปรับแก้โครงเรื่องตามความเหมาะสม หรือหลังจากที่ได้ศึกษาจากวรรณกรรมที่ได้รวบรวมมา โดยหลักสำคัญ คือ ให้แยกร่างที่เขียนและบันทึกการค้นคว้าออกจากกัน เพื่อหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวรรณกรรมที่อาจเกิดจากความประมาท เผลอเผลอได้ และขณะเดียวกัน ให้ใช้เทคนิคการหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวรรณกรรมข้างต้นทั้ง 3 วิธีตามความเหมาะสม รวมทั้งการคัดลอกภาพ ตารางหรือแผนภูมิต่าง ๆ จำเป็นต้องอ้างอิงให้ครบถ้วน และหากไม่แน่ใจว่าเนื้อหาที่เขียนเป็น Common knowledge หรือไม่ จึงจำเป็นต้องเขียนอ้างอิงไว้ก่อน

## บทสรุป

การโจรกรรมทางวิชาการไม่ใช่เรื่องใหม่ และเป็นปัญหาในวงวิชาการอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นในศาสตร์หรืออาชีพใด ถือว่าการโจรกรรมทางวิชาการส่งผลร้ายแรงต่อคุณภาพของผลงานทางวิชาการ อีกทั้งยังแสดงถึงความไม่สุจริตทางวิชาการ โดยการโจรกรรมทางวิชาการครอบคลุมทั้งการลอกเลียนผลงานทางวิชาการต่าง ๆ โดยการทำซ้ำ การดัดแปลงบางส่วน โดยไม่อ้างอิง และอ้างอิงไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง การนำงานของผู้อื่นมาใช้เป็นงานของตน ทั้งนี้รวมถึงผลงานของตนที่ได้เคยเผยแพร่มาก่อน สถาบันการศึกษาและสถาบันวิจัยต่าง ๆ จึงกำหนดบทลงโทษของการโจรกรรมทางวิชาการ แต่ขณะเดียวกันจำเป็นที่จะต้องมีการให้ความรู้แก่นักศึกษาและนักวิชาการ ส่วนผู้เขียนต้องมีการฝึกฝนการใช้ภาษาเขียน เทคนิคและวิธีการในการหลีกเลี่ยงการโจรกรรมทางวิชาการ

## References

- Bennett, R. (2005). Factors associated with student plagiarism in a post- 1992 university. **Assessment and Evaluation in Higher Education**, 30, 137–162.
- Changkhwanyuen, V. (2004). **Characteristics of written language. In Thai Reading: Textbook. (Unit 3).** (Revised ed.). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. [In Thai]
- Chareonwongsak, K. (2008). **Copy-era education.** Retrieved January 12, 2017 from <http://veedboom.com/ม.ปลาย/ข่าวการศึกษาทั่วไป/การศึกษายุคก๊อปปี้/8334>. [In Thai]
- Chulalongkorn University Council revoked doctoral degree previously awarded to director of National Innovation Agency. (2012, June 22). **Thairath Online.** Retrieved January 30, 2022 from <https://www.thairath.co.th/content/270216> [In Thai]
- Committee on Publication Ethics. (2016). **Plagiarism. What is it?** Retrieved January 15, 2022 from <http://publicationethics.org/resources/elearning/what-it>
- Ellery, K. (2008). Undergraduate plagiarism: A pedagogical perspective. **Assessment and Evaluation in Higher Education**, 33(5), 507–516.
- Handa, N. & Power, C. (2005). Land and discover! A case study investigating the cultural context of plagiarism. **Journal of University Teaching and Learning Practice**. 2(3), 64-84.
- Juyal, D., Thawani, V., & Thaledi, S. (2015, February). Plagiarism: An egregious form of misconduct. **North American Journal of Medical Sciences**, 7, 77-80. <https://doi.org/10.4103/1947-2714.152084>
- Katejapoe, P. (2009). **Perception on plagiaristic behavior of graduate students.** (Master Thesis, M. Ed. in Educational Psychology and Guidance, Chiang Mai University, Thailand). CMU Intellectual Repository. <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/25942>. [In Thai]
- McMurty, K. (2001, November). E-cheating: Combating a 21st century challenge. **The Journal.** Retrieved December 14, 2021 from <https://thejournal.com/Articles/2001/11/01/echeating-Combating-a-21st-Century-Challenge.aspx>
- Marsh, B. (2007). **Plagiarism: Alchemy and remedy in higher education.** New York: State University of New York Press.

- National Science and Technology Development Agency. (2019). **Guidelines for publishing academic work**. Pathum Thani: the Agency. [In Thai]
- Office of the Council of State (1994). **Copyright Act. B.E. 2537**. Retrieved January 25, 2022 from [http://www.pub-law.net/library/act\\_copyright.html](http://www.pub-law.net/library/act_copyright.html). [In Thai]
- Office of the Royal Society. (2014). **The Royal Institute Dictionary, BE 2557 (2014)**. (8<sup>th</sup> ed.). Retrieved January 25, 2022 from <https://coined-word.orst.go.th/>
- Office of the Royal Society. (2018). **The Royal Institute Dictionary, BE 2554 (2018)**. (2<sup>nd</sup> ed.). Retrieved January 25, 2022 from <https://coined-word.orst.go.th/>
- Oxford English Dictionary. (n.d.). Plagiarism. In **Oxford English Dictionary**. Retrieved January 14, 2017 from <http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/plagiarism>
- Pecorari, D. (2003). Good and original: Plagiarism and patch writing in academic second- language writing. **Journal of Second Language Writing**, 12, 317–345.
- Pickard, J. (2006). Staff and student attitudes to plagiarism at University College Northampton. **Assessment and Evaluation in Higher Education**, 31(2), 215–232.
- Siriprom, T. (2016). **Graduate students' perceptions of plagiarism in academic writing and strategies to avoid plagiarism**. (Master Thesis, M.A. in Teaching English as an International Language, Prince of Songkla University, Thailand). PSU Knowledge Bank. <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/11946>. [In Thai]
- TurnItIn. (2012). Instructors' insights into the 10 types of plagiarism. **The White Paper: The Plagiarism Spectrum**. Retrieved January 14, 2022 from <https://www.ed.ac.uk/files/atoms/files/10-types-of-plagiarism.pdf>
- Wager, E. & Williams, P. (2011). Why and how do journals retract articles? An analysis of Medline retractions 1988-2008. **Journal of Medical Ethics**, 37, 567-570. <https://doi.org/10.1136/jme.2010.040964>



- Wisalaporn, S. & Kinkularb, P. (2005). **Research report on conditions and problems of graduate education management in educational administration**. Bangkok: Office of the Education Council. [In Thai]
- Xiaojun, Z., Hongli, S., & Fan, Z. (2010). Preventing plagiarism and academic misconduct: A case study of Chinese universities. **Proceedings of Fourth International Plagiarism Conference**, Newcastle, UK.
- Yusof, D., & Marson, U. (2011). Malaysian students' understanding of plagiarism. **The International Journal of Language Society and Culture**, 33, 1-7.

**ห้องสมุดและบริการสารสนเทศยุคชีวิตวิถีใหม่:  
ประสบการณ์จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย  
ระเบียบ แสงจันทร์<sup>1</sup>**

**บทคัดย่อ**

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : Covid-19) ทำให้เกิดการปรับตัวเป็นชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) โดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาที่ไม่สามารถจัดการเรียนการสอนแบบปรกติได้ จึงจำเป็นต้องใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอนการค้นคว้าวิจัยหลักของสถาบันทางการศึกษา จึงต้องมีการบริหารจัดการและปรับเปลี่ยนห้องสมุดวิถีใหม่ให้บริการเป็นออนไลน์ เพื่อรองรับมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยในการแพร่ระบาดของ โควิด 19 ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านกายภาพของห้องสมุด ประกอบด้วย การออกแบบพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด การปิดพื้นที่บริการห้องสมุด การคัดกรองและการป้องกันการแพร่ระบาด การเปิดพื้นที่บริการห้องสมุด 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด 3) ด้านบุคลากรและการปฏิบัติงาน 4) ด้านการจัดบริการและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด 5) การสื่อสารกับผู้ใช้บริการแบบวิถีใหม่ และ 6) ด้านการสนับสนุนการให้บริการจากหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุด ดังนั้นสถานการณ์โรคระบาด โควิด 19 จึงถือเป็นโอกาสและความท้าทายของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ต้องดำเนินการบริหารจัดการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดในรูปแบบวิถีใหม่

**คำสำคัญ:** บริการห้องสมุด, ห้องสมุดมหาวิทยาลัย, ชีวิตวิถีใหม่

---

<sup>1</sup> บรรณารักษ์ (ชำนาญการ) P5 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อีเมล: rabiab.s@car.chula.ac.th

คณะกรรมการ ชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา (ชบอ) สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ  
(2558-ปัจจุบัน)

คณะกรรมการ ชมรมบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศนานาชาติ (ชนช) สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ  
(2565-ปัจจุบัน)

(Received: 4 May 2022; Revised: 17 June 2022; Accepted: 23 June 2022)

**Library and Information Services in New Normal:  
Experiences of University Libraries in Thailand”**

Rabiab Sangchantr<sup>1</sup>

**Abstract**

The coronavirus disease outbreak 2019 (Coronavirus Disease 2019: Covid-19) has led to adaptation to a new way of life (New Normal), especially for educational institutions that are unable to provide normal teaching and learning. It is necessary to use an online teaching and learning model. Libraries as a main source of support for teaching and research of educational institutions, the library has to be managed and changed in a new way to serve as online. To support the security measures in the Covid-19 epidemic in various areas: 1) the physical aspects of the library, including the design of the library spaces and facilities. Closing the library service area Screening and epidemic prevention Opening of library service areas 2) Library information resources 3) Personnel and operations 4) Service organization and library promotion activities 5) Communication with clients in a new way and 6) Support and providing services from library partners, the situation of the Covid-19 epidemic. It is an opportunity and challenge for the university libraries to have management to be able to meet the needs of library customers in a new way of life.

**Keywords:** Library services, University libraries, New normal

---

<sup>1</sup> Librarian. Office of Academic Resources, Chulalongkorn University. E-mail: rabiab.s@car.chula.ac.th  
Committee in Academic Librarian Group (ALG), Thai Library Association. (2015-Present)  
Committee in International Librarians and Information Specialists Group (ILIS), Thai Library Association. (2022-Present)

## บทนำ

ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (Coronaviruses : CoV) หรือไวรัสโควิด 19 เป็นไวรัสที่จัดอยู่ในวงศ์ใหญ่ที่สุดในบรรดาไวรัสที่พบในทั้งสัตว์และคน ไวรัสโคโรนาเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเจ็บป่วยต่าง ๆ ตั้งแต่โรคหวัดธรรมดาจนถึงโรคที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยอย่างรุนแรง เช่น โรคทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS) และโรกระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันร้ายแรง (SARS) ผู้ที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 นี้จะมีอาการเช่นเดียวกับผู้ป่วยที่มีการติดเชื้อในระบบทางเดินหายใจ โดยจะแสดงอาการตั้งแต่ระดับความรุนแรงน้อย ได้แก่ คัดจมูก เจ็บคอ ไอ และมีไข้ โดยในบางรายที่มีอาการรุนแรงจะมีอาการปอดบวมหรือหายใจลำบากร่วมด้วย บางรายเสียชีวิตได้แต่พบไม่บ่อยนัก หากผู้สูงอายุและผู้ที่มีโรคประจำตัว เช่น เบาหวาน และโรคหัวใจ จะเป็นกลุ่มที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยรุนแรงหากได้รับเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ดังนั้นองค์การอนามัยโลกจึงได้แนะนำให้ประชาชนลดการสัมผัสปัจจัยเสี่ยงและการแพร่เชื้อในระยะต่าง ๆ และยังแนะนำให้ล้างมือ ดูแลสุขอนามัยทางเดินหายใจ เมื่อไอหรือจามให้ใช้ข้อพับแขนด้านในปิดปากหรือใช้กระดาษชำระแล้วทิ้งในถังขยะ รับประทานอาหารที่ สุก สะอาด ปลอดภัย และหลีกเลี่ยงการสัมผัสกับผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจ เช่น ผู้ที่มีอาการไอ หรือจาม (World Health Organization (Thailand), 2020)

ในช่วงปลาย พ.ศ. 2562 ถึง พ.ศ. 2563 ได้เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด 19 ขึ้นอย่างรวดเร็ว และรุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ผู้คนเจ็บป่วยและล้มตายจำนวนมากจนกลายเป็นความสูญเสียอย่างใหญ่หลวงอีกครั้งหนึ่งของมนุษยชาติ มนุษย์จำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม ๆ โดยสร้างเสริมปรับหาวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อควบคู่ไปกับการพยายามรักษาและฟื้นฟูสุขภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรค์สร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร เกิดการหันเหออกจากความคุ้นเคยอันเป็นปรกติมาแต่เดิม ในหลายมิติ ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสาร การทำธุรกิจ ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปรกติใหม่ ๆ จนในที่สุด เมื่อเวลาผ่านไปจนทำให้เกิดความคุ้นชินก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปรกติของผู้คนในสังคม (Thai PBS News, 2020)

ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เป็นแนวทางที่หลาย ๆ คน จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ในช่วงที่ไวรัสโควิด 19 ออกมาระบาดแล้วเปลี่ยนชีวิตของคนในสังคมไปอีกนาน ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบวิถีชีวิตไปพร้อมกันทั่วโลก จากที่เคยออกจากบ้านเพื่อไปทำงาน ไปโรงเรียน ต้องหันมาทำทุกอย่างที่บ้าน หากมีความจำเป็นต้องออกจากบ้านไปซื้อของตามร้าน และห้างสรรพสินค้า หรือแม้กระทั่งไปพบแพทย์ จะต้อง



ภาพที่ 1: ชีวิตวิถีใหม่และการปรับตัวในภาวะ โควิด 19

Source: Thailand Institute of Occupational Safety and Health (Public Organization)-TOSH, (2020).

News, 2020)

ใส่หน้ากากเพื่อป้องกันโรค ต้องมีการเว้นระยะห่างสำหรับบุคคล ล้างมือบ่อย ๆ นาน 20 วินาที เช็ดมือด้วยแอลกอฮอล์ รวมถึงการปรับเปลี่ยนทางด้านธุรกิจและบริการต่าง ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งต้องปรับเปลี่ยนไปสู่การเปิดระบบลงทะเบียนออนไลน์ การใช้ระบบซื้อขายและบริการทางออนไลน์ สิ่งนี้เกิดเป็นวิถีใหม่ในการดำรงชีวิต ซึ่งเมื่อเราจำเป็นต้องปฏิบัติกันเป็นปกติต่อเนื่องในระยะเวลาหนึ่งจนเกิดเป็นความพอใจ ในที่สุดทั้งหมดนี้ก็ได้กลายเป็นชีวิตวิถีใหม่ในสังคมต่อไป โดยชีวิตวิถีใหม่และการปรับตัวในภาวะโควิด 19 สามารถแสดงได้ดัง

ภาพที่ 1 (Thailand Institute Of Occupational Safety And Health (Public Organization)-T-OSH, 2020; Thai PBS

จากผลกระทบของการแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำให้ทั่วโลกต่างพยายามหามาตรการรับมือที่ดีที่สุดเพื่อเป็นมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด ทั้งมาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) จนนำไปสู่การปิดเมือง ปิดเศรษฐกิจ และปิดสถาบันการศึกษาในเวลาต่อมากลายเป็นสาเหตุให้นักเรียนจำนวนกว่า 1.5 พันล้านคน หรือมากกว่าร้อยละ 90 ของนักเรียนทั้งหมดในโลกได้รับผลกระทบต่อการเรียนรู้อยู่ และบางส่วนยังประสบปัญหาเรื่องการเข้าถึงเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในโลก

การศึกษาแบบปัจจุบันทันด่วน ชี้ให้เห็นถึงประเด็นด้านความเหลื่อมล้ำที่อาจรุนแรงมากขึ้นเป็นทวีคูณ การมาเยือนของวิกฤตโรคระบาดทำให้เกิดคำถามเกี่ยวกับระบบการศึกษาหลากหลายด้าน เป็นต้นว่า เราจะออกแบบการเรียนรู้ในยุคโควิด 19 ให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไร ทักษะและหลักสูตรโลกการศึกษารูปแบบใหม่หลังจากนี้ควรเป็นแบบใดเทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทด้านการเรียนรู้หรือทำให้ความเหลื่อมล้ำกว่าเดิมและจริงหรือไม่ ที่เราสามารถเปลี่ยนวิกฤตครั้งนี้ให้กลายเป็นโอกาสสำคัญด้านการศึกษา (Deephoklang, 2020)

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลทำให้มนุษย์ต้องปรับพฤติกรรมเข้าสู่วิถีชีวิตวิถีใหม่ ห้องสมุดในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของสถาบันการศึกษา ห้องสมุดเองต่างก็ได้รับผลกระทบอย่างมากเช่นเดียวกับทุกหน่วยงานเช่นกัน ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องมีการบริหารจัดการและปรับเปลี่ยนรูปแบบในการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการในสภาวะวิกฤตที่เกิดการแพร่ระบาด เพื่อให้สามารถรองรับมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยในการแพร่ระบาดของโควิด 19 ได้ต่อไปอย่างยั่งยืน

### การบริหารจัดการห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการบริหารจัดการห้องสมุดเพื่อพัฒนารองรับการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่ และการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศไทย ได้มีการดำเนินการเพื่อรองรับมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยในการแพร่ระบาดของ โควิด 19 สามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกายภาพของห้องสมุด ประกอบด้วย การออกแบบพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด การปิดพื้นที่บริการห้องสมุด การคัดกรองและการป้องกันการแพร่ระบาด การเปิดพื้นที่บริการห้องสมุด 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด 3) ด้านบุคลากรและการปฏิบัติงาน 4) ด้านการจัดบริการและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด 5) การสื่อสารกับผู้ใช้บริการห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่ และ 6) ด้านการสนับสนุนการให้บริการจากหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุด รายละเอียดมีดังนี้ (Ruenwai, 2020; Office of Academic Resources, Chulalongkorn University, 2020; Khon Kaen University Library, 2020; Praditteera, 2020; Thai Library Association, 2020; Wayo, 2020)

#### 1. ด้านกายภาพของห้องสมุด ประกอบด้วย

- การออกแบบพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด เพื่อรองรับการเว้นระยะห่างทางสังคม และการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ให้แก่ผู้ใช้บริการ สิ่งในห้องสมุดได้ดำเนินการคือ การเปลี่ยนก๊อกน้ำล้างหน้าในห้องน้ำเป็นระบบเซ็นเซอร์อัตโนมัติระยะห่าง เพื่อลดการสัมผัสกับก๊อกน้ำโดยตรง การติดตั้งแผ่นอะคริลิกใสกั้นบนโต๊ะอ่านและเคาน์เตอร์ให้บริการ เพื่อป้องกันการใกล้ชิดสัมผัส

ของผู้มาติดต่อ การติดตั้ง เพลทเหยียบเปิดประตู (Foot Plate Panel) ลดการสัมผัสเชื้อโรคจากลูกบิดประตู การติดตั้งหลอดไฟรังสียูวี เพื่อฆ่าเชื้อโรคในระบบปรับอากาศ ในห้องเครื่องปรับอากาศ นอกจากนี้ยังได้ตั้งเครื่องฆ่าเชื้อโรคในหนังสือ เพื่อฆ่าเชื้อในหนังสือโดยใช้กล่องรังสีอัลตราไวโอเลตหรือรังสี UV เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อไวรัสช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการยืน-ยืน

■ **การปิดพื้นที่บริการห้องสมุด** ห้องสมุดได้ปิดพื้นที่การให้บริการในส่วนที่ผู้รับบริการต้องใช้บริการเป็นกลุ่ม หรือมีความเสี่ยงจากการรับบริการ จัดให้มีการเฝ้าระวังและการรักษาความปลอดภัยและทำความสะอาดของพื้นที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อการมารับบริการของผู้รับบริการ

■ **การคัดกรองและการป้องกันการแพร่ระบาด** ห้องสมุดมีการติดตั้งกล้องสแกนใบหน้า พร้อมวัดอุณหภูมิ สำหรับแสดงใบหน้าของผู้เข้ามาใช้บริการ โดยติดตั้งที่ประตูทางเข้า และดำเนินการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) เพื่อตรวจจับความร้อนวัดอุณหภูมิของผู้เข้ามาใช้บริการติดตั้งบริเวณทางเข้า และมีการจำกัดความหนาแน่นของผู้รับบริการให้เข้าใช้บริการเฉพาะบางส่วนของห้องสมุด นอกจากนี้ยังได้ใช้แอปพลิเคชันไทยชนะ เพื่อให้ผู้รับบริการสแกนคิวอาร์โค้ดสำหรับการเข้าและออกห้องสมุด เพื่อเป็นติดตามและตรวจสอบ หากพบว่ามีผู้รับบริการติดเชื้อมาใช้บริการห้องสมุด ระบบจะมีการส่งเสียงแจ้งเตือนอุณหภูมิสูงกว่าที่กำหนด ทำให้ผู้ให้บริการสามารถคัดกรองผู้เข้าใช้บริการได้ อันจะเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคได้อย่างทันทั่วถึง

■ **การเปิดพื้นที่บริการห้องสมุดแบบวิถีใหม่** ห้องสมุดได้จัดให้มีจุดคัดกรอง โดยวัดอุณหภูมิของผู้รับบริการที่จะเข้ามาใช้บริการทั้งหมด โดยวัดทุกคน ทุกรอบ (ไม่ว่าจะเข้า-ออกมาก็ครั้งแล้วก็ตาม) โดยหากมีอุณหภูมิสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส จะไม่อนุญาตให้เข้ารับบริการ โดยจะแนะนำให้ไปติดต่อที่สถานพยาบาลบริเวณใกล้เคียงเพื่อรับการตรวจรักษา เพื่อความมั่นใจ และหากไม่ยินยอมให้วัดอุณหภูมิก็จะไม่อนุญาตให้เข้ารับบริการ โดยได้ทำประกาศเป็นโปสเตอร์ติดไว้ที่จุดคัดกรอง และเผยแพร่ทาง Social media และได้จัดหาแอลกอฮอล์ล้างมือเพิ่มเติมในจุดบริการต่าง ๆ และจุดที่อาจมีความเสี่ยง สำหรับการจัดพื้นที่บริการ จะคำนึงถึงหลักการเว้นระยะห่างทางสังคม ด้วยการจัดทำเครื่องหมายที่โต๊ะอ่าน เพื่อให้ผู้รับบริการนั่งใช้บริการโดยรักษาระยะห่างประมาณ 1 – 2 เมตร จัดทำจุดยืนรอรับบริการโดยรักษาระยะห่าง จัดทำเครื่องหมายเพื่อการยืนในลิฟต์ อย่างปลอดภัย เป็นต้น มีการเพิ่มรอบการทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อทุกจุดที่มีผู้ใช้บริการ และจัดให้มีสายด่วน ความสะอาด ในกรณีที่มีความไม่มั่นใจหรือพบว่ามีกลิ่นไม่สะอาดเกิดขึ้น โดยทำเป็นประกาศให้ผู้รับบริการทราบ เมื่อสิ้นสุดการให้บริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสอบที่ผู้รับบริการค่อนข้างหนาแน่น ห้องสมุดได้ปิดให้บริการเพื่อทำความสะอาด และการดำเนินการรอบโอโซนเพื่อฆ่าเชื้อในจุดที่ผู้รับบริการหนาแน่น ก่อนเปิดให้บริการตามปกติ ทั้งนี้การออกแบบด้านกายภาพของห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่ สามารถดูได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2: การออกแบบด้านกายภาพของห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่

Source: Office of Academic Resources, Chulalongkorn University. (2020)

## 2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่



ภาพที่ 3: บริการส่งให้ด้วยใจ สู้ภัย โควิด 19

Source: Office of Academic Resources, Chulalongkorn University.

(2020)

จากผลกระทบของการปิดบริการห้องสมุดในช่วงที่มีการแพร่ระบาด ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเดินทางมายืม-คืนหนังสือ และมาใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้ ดังนั้นเพื่อเป็นลดผลกระทบดังกล่าว ห้องสมุดได้ดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้ การปรับขยายกำหนดการคืนหนังสือ ขยายอายุสมาชิกรายปีของห้องสมุดออกไป ตลอดจัดบริการส่งให้ผู้รับบริการถึงบ้าน เพื่อเป็นการลดผลกระทบในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้รับบริการ



โดยห้องสมุดดำเนินการจัดส่งหนังสือที่ผู้รับบริการดำเนินการส่งคำร้องผ่านระบบโดยสามารถเลือกและดำเนินการได้ผ่านฐานข้อมูลสำหรับค้นหายืมทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ของห้องสมุดและดำเนินการส่งไปรษณีย์ในรูปแบบไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ตามที่อยู่ที่อยู่ผู้รับบริการกรอกไว้ในระบบ โดยตัดยอดและจัดส่งตามรอบของวันเวลาที่กำหนด ซึ่งบริการดังกล่าวได้รับการชื่นชมจากผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก

### 3. ด้านบุคลากรและการปฏิบัติงานห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่

การปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุด แต่ละแห่งจะดำเนินการปฏิบัติงานตามประกาศและนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด ซึ่งห้องสมุดจะลดความเสี่ยงด้านบุคลากรด้วยการปรับรูปแบบการทำงาน ทั้งในรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน Work From Home (WFH) การจัดให้มีการเหลื่อมเวลาการทำงาน หรือสลับกันเข้ามาทำงาน ตามภารกิจและความจำเป็นของแต่ละหน่วยงาน สำหรับการปฏิบัติงานจากที่บ้าน ห้องสมุดได้อนุญาตให้บุคลากรสามารถยืมทรัพยากร อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไปปฏิบัติงานที่บ้านได้ จัดเตรียมระบบและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน การสื่อสารของบุคลากร โดยมีนโยบายให้บุคลากรทุกคนต้องเตรียมพร้อมในการสื่อสาร การประชุม ในรูปแบบออนไลน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานกำหนดและเตรียมพร้อมการปฏิบัติงานที่ห้องสมุดตลอดเวลาตามสถานการณ์ การจัดให้มีการประชุมออนไลน์ของผู้บริหารองค์กร คณะทำงานชุดต่าง ๆ เพื่อติดตามการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่ได้มีการกำหนดขึ้นตามแผนปฏิบัติงาน และต้องดำเนินการสำรองข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายบนระบบ Cloud ขององค์กร หรือที่เก็บสำรองข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่มีอยู่เป็นประจำทุกวันเพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามประกาศขององค์กร และ/หรือ ตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) BCP ขององค์กร และ/หรือนโยบายการทำงานจากที่บ้าน กรณีที่ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำการได้ (Office of Academic Resources, Chulalongkorn University, 2020; Ruenwai, 2020)

สำหรับการติดต่อประสานงานจะดำเนินการผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ เช่น โทรศัพท์จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมไลน์ หรืออาจเข้าประชุม อบรม สัมมนา โดยผ่านระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) เช่น โปรแกรม Zoom, Google meet, Microsoft Teams และ Skype เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้มีมาตรการลด/งด กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดในพื้นที่แออัด หรือในพื้นที่ที่มีกลุ่มคนเป็นจำนวนมาก

สำนักงานวิทยทรัพยากร  
OFFICE OF ACADEMIC RESOURCES

สำนักงานวิทยทรัพยากร  
(หอสมุดกลาง) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เพิ่มช่องทางใหม่ในการให้บริการ  
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่าน  
skype

เพื่อรองรับการให้บริการในสถานการณ์ Covid-19  
สามารถ Skype มาได้

oar\_cu@outlook.com  
ในวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 09.00 - 16.00 น.  
สอบถามเพิ่มเติมและนัดหมายเวลาได้ที่ 02-2181929

ช่องทางอื่นๆในการให้บริการตอบคำถาม  
Office of Academic Resources,  
Chulalongkorn University  
Tel : 0-2218-2929  
Fax : 0-2218-3617, 0-2218-2907  
chulalibrary@car.chula.ac.th  
http://www.car.chula.ac.th  
http://www.facebook.com/ChulaLibrary  
CU Library  
http://www.youtube.com/prcarchula

ภาพที่ 4: บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่าน Skype

Source: Office of Academic Resources,  
Chulalongkorn University. (2020)

มาก พร้อมทั้งกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องเข้าตรวจวัดอุณหภูมิ ณ จุดที่หน่วยงานกำหนด และรายงานผลต่อบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้จัดทำบันทึกผลการวัดอุณหภูมิบุคลากรประจำวัน จากนั้นผู้มีหน้าที่บันทึกผลต้องรายงานผลการตรวจวัดอุณหภูมิของบุคลากรให้กับผู้บริหารสูงสุดขององค์กรรับทราบ นอกจากนี้ได้มีการจัดทำหน้ากากอนามัยจากผ้าป่านมัสลินแจกให้กับบุคลากรห้องสมุด พร้อมทั้งแจกให้กับช่างบริหารจัดการอาคารและแม่บ้านทำความสะอาด พร้อมทั้งกำชับบุคลากรในการรักษาสุขอนามัยส่วนบุคคล การสวมหน้ากากอนามัยและสวมถุงมือขณะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติหน้าที่ในจุดคัดกรองทุกครั้ง

สำหรับการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดมีนโยบาย ไม่อนุญาติให้บุคลากรเดินทางไปต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศในกลุ่มเสี่ยง รวมถึงการลดและงดส่งบุคลากรไปประชุมหรือสัมมนาในสถานที่ต่าง ๆ ในช่วงเดือนมีนาคม 2563 เป็นต้นมา แต่สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Chula MOOC หรือการอบรมออนไลน์ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ รวมทั้งสามารถศึกษาโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อฝึกทักษะในการเรียนรู้การทำงานภายใต้บริบทใหม่หลังการระบาดของ COVID-19

#### 4. ด้านการจัดบริการและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่

การจัดบริการสารสนเทศ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดยุควิถีชีวิตใหม่ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย ห้องสมุดได้ดำเนินการปรับรูปแบบเป็นการให้บริการแบบออนไลน์ ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่าน Facebook fan page, Messenger, Video, Microsoft Teams บริการสารสนเทศสนับสนุนการวิจัยออนไลน์ บริการฝึกอบรมและแนะนำการสืบค้นสารสนเทศผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ บริการส่งบทความวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ บริการการขอรับสิทธิ์



ภาพที่ 5: บริการ Online Service

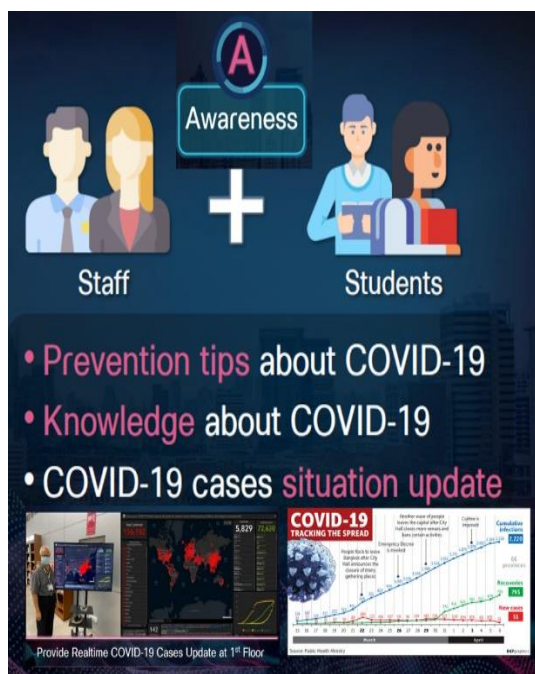
Source: Office of Academic Resources,  
Chulalongkorn University. (2020)

Turnitin บริการขอรับสิทธิ์ Endnote การตรวจสอบข้อมูลการยืมและยืมต่อออนไลน์ การขอยืมหนังสือในช่วงที่ห้องสมุดปิดบริการ การสืบค้นหนังสือในบริการหลักสูตร การรู้สารสนเทศออนไลน์ การอบรม/กิจกรรมพนักวิจัยด้วยโปรแกรมออนไลน์ การแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ โดยทำการเผยแพร่ความรู้ของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดดำเนินการให้การสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ในการเป็นหน่วยงานที่ร่วมในการผลิตสื่อการเรียนการสอนเพื่อการปรับการเรียนการสอนในรูปแบบ

ออนไลน์ ผ่านระบบของฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ การให้บริการระบบ E-lecture เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ให้นิสิตสามารถทบทวนบทเรียนออนไลน์ได้เพื่อลดรอยต่อของการปรับรูปแบบการเรียนการสอน

## 5. การสื่อสารกับผู้รับบริการห้องสมุดวิถีชีวิตใหม่

การสื่อสารกับผู้รับบริการห้องสมุดวิถีชีวิตใหม่ เพื่อสร้างการรับรู้และความตระหนักรู้แก่ผู้รับบริการในการป้องกันการแพร่ระบาด ห้องสมุดจัดให้มีการประกาศเสียงตามสายเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการรวมถึงบุคลากร ได้เพิ่มความระมัดระวังและรักษาสุขอนามัยส่วนบุคคล ทั้งในเรื่องการล้างมือบ่อย ๆ การสวมหน้ากากอนามัยในขณะที่อยู่ในพื้นที่บริการ จัดให้มีจุดติดตามสถานการณ์การระบาดของ โควิด -19 ทั้งของกระทรวงสาธารณสุขของประเทศไทยและทั่วโลก ผ่านจอมอนิเตอร์แบบเรียลไทม์ ณ พื้นที่ให้บริการห้องสมุด ให้เผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรค โควิด 19 ผ่านเพจ Facebook ของห้องสมุด



สำหรับความรู้และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการระบาดของ โควิด 19 ห้องสมุดได้รับการรวบรวมทั้งแหล่งข้อมูลและการสัมมนาและกิจกรรมต่าง ๆ จากฐานข้อมูลออนไลน์แบบเปิดที่ให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Online Access) จากผู้ผลิตและให้บริการฐานข้อมูลจากหลายแหล่งได้แก่ สารสนเทศจาก Elsevier, Springer Nature, CABI, Oxford University Press, Wiley Online Library, ProQuest, Frost & Sullivan และอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมผู้ใช้ห้องสมุดของเราให้ทราบข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับข้อมูล โควิด 19 และสนับสนุนการทำงานด้านวิชาการ งานวิจัยของผู้รับบริการ

ภาพที่ 6 : การสื่อสารและสร้างการรับรู้แก่ผู้รับบริการในการป้องกันการแพร่ระบาด

Source: Office of Academic Resources, Chulalongkorn University. (2020)

## 6. ด้านการสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศออนไลน์จากหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุด

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ด้วยความร่วมมือของ สหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด (International Federation of Library Associations and Institutions - IFLA) และหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุดหลายแห่งต่างให้ความสำคัญและทำงานร่วมกันอย่างเข้มแข็ง เพื่อให้ข้อมูลแก่สมาชิกและช่วยเหลือสมาชิกในเวลาที่ยากลำบาก โดยการจัดทำเพจที่รวบรวมแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและข้อแนะนำต่าง ๆ ในระดับชาติ รวมถึงคำแนะนำอื่น ๆ ในระดับสากลหรือระดับภูมิภาค เพื่อส่งเสริมการติดต่อสื่อสารและการประสานงานกันระหว่างผู้บริหารห้องสมุด ในการแบ่งปันข้อคิดเห็นและแนวปฏิบัติ

ต่าง ๆ อันจะเป็นการสนับสนุนที่เป็นประโยชน์ในการวางแผน การบริหารจัดการบริการสารสนเทศของห้องสมุด และการพัฒนาบริการสารสนเทศออนไลน์ต่าง ๆ ผ่านรายการตรวจสอบและคอร์สเรียนต่าง ๆ ซึ่งการเคลื่อนไหวและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ จากสำนักพิมพ์ ผู้จัดจำหน่ายและหน่วยงานอื่นที่เป็นพันธมิตรและทำงานร่วมกับห้องสมุด ที่ช่วยให้ผู้รับบริการห้องสมุดสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร บริการและทรัพยากรสารสนเทศ โดยหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุด ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด ตามที่สหพันธ์ระหว่างประเทศทางด้านห้องสมุดอนุญาตให้ห้องสมุดต่าง ๆ สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ของแต่ละสำนักพิมพ์โดยไม่จำกัดสิทธิ์ว่าเป็นเฉพาะสมาชิกที่บอกรับฐานข้อมูลออนไลน์จากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ ซึ่งโดยปกติมักจะจำกัดสิทธิ์การใช้งานได้เฉพาะหน่วยงานที่มีการบอกรับและเป็นสมาชิกของฐานข้อมูลหรือสำนักพิมพ์ต่าง ๆ เท่านั้น จึงจะได้รับสิทธิ์ให้เข้าถึงและใช้งานทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลดังกล่าวได้ และจากการสังเคราะห์ข้อมูลด้านการสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศออนไลน์จากหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุด ที่ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศออนไลน์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด 19 สามารถจำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การอนุญาตให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ 2) การอนุญาตให้อ่านทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ 3) การปรับลดราคา/เสนอส่วนลดของฐานข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ 4) การขยายจำนวนยืมออกของทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และ 5) การสนับสนุนจากสำนักพิมพ์และพันธมิตรของห้องสมุดด้านอื่น ๆ โดยรายละเอียดมีดังนี้ (International Federation of Library Associations and Institutions- IFLA, 2020)

#### 1) การอนุญาตให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์

- VitalSource ดำเนินการร่วมกับสำนักพิมพ์พันธมิตรในการขยายขอบเขตการเข้าถึงทรัพยากรโดยใช้เพียงที่อยู่อีเมลในการเข้าถึงทรัพยากร
- Journal of the American Medical Association อนุญาตให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาทางไกลได้จากพื้นที่นอกเขตให้บริการ
- สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์เปิดให้เข้าถึงตำราเรียนในรูปแบบ HTML
- สำนักพิมพ์ของสมาคม Biochemistry Society เปิดให้เข้าถึงวารสารต่าง ๆ ได้อย่างเสรีจนกว่าจะมีการประกาศเปลี่ยนแปลง
- สำนักพิมพ์ Emerald สำนักพิมพ์ Frontiers และสำนักพิมพ์ Springer Nature อนุญาตให้เข้าถึงวารสารและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
- ProQuest ให้บริการผ่านระบบ eBook Central และ Springer ขยายระยะเวลาการเข้าระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์

- สำนักพิมพ์สองแห่งในโรมาเนียดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยรัฐศาสตร์และการปกครองแห่งชาติตกลงที่จะเปิดให้เข้าถึงหนังสือออนไลน์ได้ฟรี
  - สำนักพิมพ์หนังสือเด็ก Collins ในสหราชอาณาจักรก็อนุญาตให้เข้าถึงเนื้อหาที่เคยจำกัดเฉพาะการใช้งานในพื้นที่บริการเท่านั้นเช่นกัน
- 2) การอนุญาตให้อ่านทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์
- เว็บไซต์ ancestry.com สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกนอนุญาตให้ผู้ใช้ทั่วไปสามารถอ่าน (แต่ไม่สามารถดาวน์โหลด) เนื้อหาจำนวนมากของสำนักพิมพ์ได้
  - สำนักพิมพ์ MacMillan ได้ขยายและเพิ่มสิทธิ์การเข้าถึงและให้สิทธิ์ในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ใหม่ให้แก่ห้องสมุดประชาชนในสหรัฐอเมริกา และสมาชิกห้องสมุดทั่วโลก
- 3) การปรับลดราคา/เสนอส่วนลดของฐานข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์
- Project MUSE ปรับลดราคาลง โดยประกาศว่าทรัพยากรสารสนเทศจากสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย 9 แห่ง ที่เป็นพันธมิตรของสำนักพิมพ์ สามารถเข้าถึงได้ฟรีเป็นระยะเวลาหลายเดือน
  - สำนักพิมพ์ Penguin Random House มีการเสนอส่วนลดพิเศษเฉพาะห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดโรงเรียนเพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้งานอย่างกว้างขวาง
- 4) การขยายจำนวนยืมออกของทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- RB Books ขยายจำนวนสำเนาของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถยืมออกได้
- 5) การสนับสนุนจากสำนักพิมพ์และพันธมิตรของห้องสมุดด้านอื่น ๆ
- สำนักพิมพ์ OCLC พันธมิตรหลักของ IFLA ได้จัดให้มีการจัดประชุมใหญ่ของชุมชนสมาชิก โดยเชิญบรรณารักษ์กว่าพันคนมาอยู่ในที่เดียวกัน เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรื่องราวและทำความเข้าใจกับความต้องการของวิชาชีพร่วมกัน
  - สำนักพิมพ์ที่ให้ความสำคัญต่อการแบ่งปันกับทรัพยากรเกี่ยวกับโควิด 19 และเร่งการสนับสนุนให้เกิดการสร้างและแบ่งปันผลงานตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับมือกับการแพร่ระบาดของห้องสมุดด้วยการจัดทำชุดหนังสือและวางแผนที่จะตีพิมพ์ฉบับเฉพาะ

ประเด็นที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุนการทำเหมืองข้อมูลและตัวบทเพื่อช่วยหาวิธีการ  
แก้ไขปัญหา โดยการแจกบทความจำนวน 29,000 บทความ เพื่อนำไปใช้ในการ  
วิเคราะห์ ได้แก่ Elsevier สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยออกซ์ฟอร์ด สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์สำนักพิมพ์ ZBW – Leibniz Information Centre for Economics  
สำนักพิมพ์ ZB MED และสำนักพิมพ์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์)  
สำนักพิมพ์ SAGE และสำนักพิมพ์ Emerald



ภาพที่ 7 : การสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศออนไลน์ด้านการแพร่ระบาด  
จากหน่วยงานพันธมิตรของห้องสมุด

Source: Office of Academic Resources, Chulalongkorn University. (2020)

## บทสรุป

ท่ามกลางภาวะวิกฤตของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่สังคมส่วนใหญ่ต้องเผชิญความยากลำบากและต้องดิ้นรนให้รอดพ้นภาวะวิกฤติ แต่ในมุมมองของผู้ให้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เห็นว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 เป็นโอกาสที่ห้องสมุดแต่ละแห่งต่างได้พัฒนาทักษะการบริหารจัดการห้องสมุดแบบวิถีใหม่ ดังจะเห็นได้จากการที่ห้องสมุดต่าง ๆ มีการคิดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ชีวิตแบบใหม่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นโอกาสและเป็นความท้าทายในการทำงานอย่างยิ่ง นับตั้งแต่กลยุทธ์ในการการบริหารจัดการองค์การ ได้มีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อรองรับมาตรการการจัดบริการกรณีโรคระบาดจากโรคโควิด 19 การบริหารจัดการและบริการในรูปแบบการเข้าถึงแบบเปิด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการ การพัฒนาระบบงาน “การทำงานที่บ้าน (Work From Home)” ให้มีประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ทั้งในด้านการบริหารจัดการห้องสมุด การบริการทรัพยากรสารสนเทศ และพัฒนาบุคลากรห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดยังได้รับโอกาสในการลดปริมาณขยะลดลงและมีปริมาณการใช้ไฟฟ้าลดลง ตลอดจนได้โอกาสในการส่งเสริมสุขภาวะของบุคลากรและผู้รับบริการ นำมาซึ่งการลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาด อันจะเป็นการสร้างสุขนิสัยที่ดีแก่บุคลากรและผู้ให้บริการ ให้มีความปลอดภัยอย่างยั่งยืน และที่สำคัญท่ามกลางวิกฤตยังเป็นโอกาสที่ห้องสมุดต่าง ๆ ได้ผนึกกำลังกันในการเจรจาต่อรองค่าบอกรับฐานข้อมูล Scopus 2020 ให้ได้ราคาที่เหมาะสม ในยุคที่เศรษฐกิจฝืดเคือง ทำให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างต่อการเรียนการสอนของประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

## References

- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). (2020). **COVID-19 and the Global Library Field (S. Choemprayong, C. Berpan, T. Chintakovid, S. Limwichitr, & W. Klungtanaboon, Trans.)** Retrieved May 19, 2020, from [https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19andgloballibraryfied-th\\_200519\\_200522.pdf](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19andgloballibraryfied-th_200519_200522.pdf). [In Thai]
- Khon Kaen University Library. (2020). **Challenges and Opportunities of KKU Workforces for Supporting KKU Through COVID-19: Virtual Forum April 30, 2020.** Retrieved May 20, 2020, from <https://arit.ssru.ac.th/useruploads/files/20200618/bb305afbe19a1c7d80b0de5a0cf23fe593ab69db.pdf>. [In Thai]
- Praditteera, M. (2020). **Library Services through COVID-19.** Rangsit University Library. Virtual Forum on April 30, 2020. Retrieved May 22, 2020, from <http://www.lib.hcu.ac.th/files/2020/07-RULibrary-virtual-forum-covid-19.pdf>. [In Thai]
- Ruenwai, N. (2020). **Coping with the Epidemic Situation of Coronavirus 2019 (COVID-19) of Digital and Information Office.** Thailand Institute of Scientific and Technological Research (TISTR). Retrieved May 22, 2020, from [https://www.tla.or.th/attachments/article/315/tla315\\_2.pdf](https://www.tla.or.th/attachments/article/315/tla315_2.pdf). [In Thai]
- Office of Academic Resources, Chulalongkorn University. (2020). **Measures for providing services in COVID-19 pandemic.** 22 pages. [In Thai]
- Deephoklang, T. (2020). Using Libraries for Efficiency Self-Directed Learning in The Aftermath of the Coronavirus Disease (COVID-19) Outbreak. **Mahamakut Buddhist University Isan Campus Journal.** 1(2), August.10-12. Retrieved May 22, 2020, from <http://ojs.mbu.ac.th/index.php/mbui/article/view/992>. [In Thai]
- Thai Library Association (2020). **Meeting Documents to preparing for the event of the 44<sup>th</sup> Online Library Week, B.E. 2020 Title: Library Practices in New Normal.** Retrieved May 22, 2020, from <https://www.tla.or.th/index.php/th/news-and-events/tla-news/activities-2563/315-meeting-documents-2563-08-03>. [In Thai]



- Thai PBS News. (2020). **Understand "New Normal" The Royal Society**. Thai PBS News: December 15, 2020. Retrieved May 22, 2020, from [https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19andgloballibraryfied-th\\_200519\\_200522.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/covid-19andgloballibraryfied-th_200519_200522.pdf). [In Thai]
- Thailand Institute of Occupational Safety and Health (Public Organization)-TOSH. (2020). **New Normal**. Retrieved May 24, 2020, from <http://www.tosh.or.th/covid-19/index.php/new-normal>. [In Thai]
- Wayo, W. & et al. (2020). Online Learning Under the COVID-19 Epidemic: Concepts and Applications of Teaching and Learning management. **Regional Health Promotion Center 9 Journal**. 14(34), May-August. Retrieved May 25, 2020, from <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/RHPC9Journal/article/view/242473/165778>. [In Thai]
- World Health Organization (Thailand). (2020). **Coronavirus**. Retrieved May 25, 2020, from <https://www.who.int/thailand/health-topics/coronavirus>.

## แฟนศึกษาผู้พฤติกรรมสารสนเทศของแฟน

สิรินา วอนแก่น้อย<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอประเด็นแนวคิดเกี่ยวกับแฟนศึกษา ประกอบด้วย ลักษณะสำคัญของความเป็นแฟน แนวปฏิบัติของแฟน วัฒนธรรมแฟน โดยศึกษาจากงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความวิจัยและบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศในบริบทของแฟน ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการสารสนเทศของแฟนคือสารสนเทศเกี่ยวกับศิลปินและกิจกรรม การแสวงหาสารสนเทศมีขอบเขตประเด็นที่เกี่ยวข้องกับศิลปิน วิธีการสนับสนุนศิลปินและกิจกรรมต่าง ๆ การใช้สารสนเทศเพื่อสร้างงานแฟนอาร์ตหรือแฟนฟิคชั่น ปัญหาที่พบเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศคือประเด็นลิขสิทธิ์ในการสร้างงานแฟนอาร์ตหรือแฟนฟิคชั่น

**คำสำคัญ:** แฟนศึกษา, แฟน, พฤติกรรมสารสนเทศ

---

<sup>1</sup>อาจารย์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อีเมล: sirinna.w@gmail.com

## **Fan studies toward the information behavior of fan**

Sirinna Wonkaonoi<sup>1</sup>

### **Abstract**

This article presents issues of fan studies including characteristics of the fan, fan practices, and fan culture. The paper studied research papers, thesis, research article and academic article, both Thai and foreign languages concerning information behavior fan's of fan. The study found that fan's information need is about artists and activities. Information seeking is related to artists, how to support artists and activities. Fan use information to create fan art or fanfiction. The information problems found are copyright issues in creating fan art or fanfiction.

**Keywords:** Fan studies, Fan, Information behavior

---

<sup>1</sup> Lecturer, Program in Library and information science, Faculty of Humanities & Social Sciences,  
Rajabhat Mahasarakham University E-mail: sirinna.w@gmail.com

## บทนำ

แฟนศึกษา (Fan studies) เป็นสาขาการวิจัยทางวิชาการที่เน้นไปที่แฟนสื่อและวัฒนธรรมแฟน แฟนอาจถูกกำหนดอย่างกว้าง ๆ ว่าเป็นบุคคลที่หลงใหลต่อสื่อที่เป็นที่นิยม โดยมีส่วนร่วมและเป็นผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหา มีรสนิยมและความชอบร่วมกัน ซึ่งวัฒนธรรมแฟนเป็นวัฒนธรรมโครงสร้างพื้นฐานทางสังคมที่สนับสนุนกิจกรรมและความสนใจของแฟน (Jenkins, 2012)

ในปี 1992 นับได้ว่าเป็นยุคแรกของนักวิชาการกลุ่ม “แฟนศึกษา” (Fan studies) ที่ได้รับอิทธิพลจากทฤษฎีของกลุ่มวัฒนธรรมศึกษา ซึ่งได้เริ่มต้นการศึกษาเกี่ยวกับ “แฟน” และอธิบายว่า “แฟน” ไม่ใช่ผู้คลั่งไคล้หลงใหลแต่เป็นผู้สื่อสารที่มีความตื่นตัวสูง และมีได้เป็นเพียงผู้รับสารแต่มีการสร้าง “วัฒนธรรมย่อย” ของตนเอง แนวคิดที่ว่า “แฟนเป็นกลุ่มวัฒนธรรมย่อย” ก่อนข้างเป็นที่แพร่หลายในสังคมไทย (Fiske, 1992 ; Jenkins, 1992 & Bacon-Smith, 1992 cited in Kaewthep, 2012)

“แฟน” (Fan) หมายถึง กลุ่มของผู้รับสารหรือพฤติกรรมการรวมกลุ่มของผู้รับสารจากสื่อ (Media audiences) ที่มีความสนใจ และความชื่นชอบอย่างเป็นพิเศษต่อสิ่งที่สื่อนำเสนอ (Harris & Alexander, 1998) เช่น การเป็นแฟนของนักร้อง นักแสดง ภาพยนตร์ หรือผลงานที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ เป็นต้น

การเป็น “แฟน” หรือการเข้าร่วม “กิจกรรมของแฟน” มีการสื่อสารหลากหลายช่องทาง รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่ทำให้ “แฟน” สามารถมีปฏิสัมพันธ์ในสิ่งที่ตนสนใจได้โดยสะดวก (Stavros, Meng, Westberg & Farrelly, 2014) “พฤติกรรมของแฟน” สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนผ่านการสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ ทั้งในรูปแบบ ข้อความ รูปภาพ และวิดีโอคลิปออนไลน์ต่าง ๆ ที่บ่งบอกถึงความชื่นชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จึงอาจกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์ เอื้ออำนวยการรวมกลุ่มของแฟนซึ่งเกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น บนเว็บไซต์สื่อสังคมหรือชุมชนออนไลน์ต่าง ๆ ที่มีผู้คนจำนวนมาก ที่อาจมีความหลากหลายด้านอายุ เพศและวัย แต่กลับมารวมกลุ่มเพราะความชื่นชอบและความสนใจในสิ่งเดียวกัน (Chatchaiyan, 2018)

จากการรวมกลุ่มของแฟนส่งผลให้เกิดการสร้างและแบ่งปันสารสนเทศภายในกลุ่ม เช่น การสร้างงานแฟนเวิร์ก (Fanwork) เป็นการสร้างผลงานเกิดจากการนำลักษณะสำคัญของบุคคลหรือสิ่งที่สนใจมาสร้างเป็นรูปภาพ เรื่องราว อยู่ในรูปแบบของงานแฟนอาร์ต (Fanart) แฟนฟิกชัน (Fanfiction) เป็นต้น การแบ่งปันสารสนเทศในขอบเขตที่สนใจ เช่น การแบ่งปันภาพวาดแฟนอาร์ต (Fanart) จากผู้วาดสู่แฟน โดยแฟนสามารถนำงานแฟนอาร์ต (Fanart) ไปใช้งานต่อได้แต่ต้องไม่ใช่ในเชิงพาณิชย์ ในขณะที่เดียวกันแฟนมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการจัดกิจกรรมความร่วมมือ การเผยแพร่ข่าวสาร และการจัดหมวดหมู่

เนื้อหาในประเด็นต่าง ๆ (Price & Robinson, 2016; Waugh, 2018) โดยแฟนจะเป็นผู้ผลักดันในการสร้างหรือผลิตผลงานเฉพาะกลุ่มขึ้นมา และนำผลงานมาต่อยอดเพิ่มมูลค่าจนนำไปสู่การสร้างรายได้

การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของแฟนค่อนข้างถูกมองข้ามในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ส่งผลให้มองข้ามมุมมองของกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะ ซึ่งพฤติกรรมแฟนเกิดจากบริบทของความหลงใหลจนก่อให้เกิดจินตนาการในการสร้างสรรค์ผลงานเฉพาะกลุ่มขึ้นมา รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมที่เฉพาะกลุ่ม ด้วยเหตุผลนี้แฟนเป็นกลุ่มที่มีความน่าสนใจต่อนักวิจัยและผู้ปฏิบัติงานในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ในการทำทำความเข้าใจพฤติกรรมสารสนเทศ เพื่อนำสู่นโยบายการพัฒนาบริการสำหรับกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะ (Price & Robinson, 2016) บทความนี้เขียนขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับแฟน นำสู่มุมมองด้านพฤติกรรมสารสนเทศของแฟน ทำการรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความวิจัย และบทความวิชาการจากฐานข้อมูลออนไลน์ (Online database) โดยทำการศึกษาจากทั้งบทความภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศในบริบทของแฟน

### แนวคิดเกี่ยวกับแฟน (Fan)

“แฟน” (Fan) เป็นภาษาอังกฤษที่มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือ Fanum หรือ Fanaticus หมายถึงการเป็นส่วนหนึ่งของวัดหรือบุคคลผู้รับใช้วัด โดยกลุ่มคนเหล่านี้มักเป็นผู้ที่ศรัทธามากต่อศาสนา แต่ในภายหลังคำว่า “แฟน” ถูกนำไปใช้เรียกผู้ที่มีความลุ่มหลงในบางสิ่งบางอย่างมากเกินไปจากพิธีกรรมและกลายเป็นความกระตือรือร้นอย่างบ้าคลั่ง (Enthusiastic frenzy) อันเกิดจากการถูกจิตวิญญาณหรือปีศาจร้ายเข้ามาสิงสู่ ทำให้คำว่า “แฟน” มีความหมายไปในทิศทางลบอันสื่อถึงความชอบของบุคคลอย่างคลั่งไคล้ที่มากเกินไปดี อย่างไรก็ตามในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 สื่อมวลชนในโลกสมัยใหม่ปรับเปลี่ยนการให้ความหมายคำว่า “แฟน” อีกครั้ง โดยจะเห็นได้จากการใช้ความหมายของคำนี้ในสื่อกีฬาหรือสื่อบันเทิง ความหมายคำว่า “แฟน” คือ “ผู้ติดตาม (Follower) ผู้อุทิศตน (Devotee) และผู้ชื่นชม (Admirer) ผลงานหรือตัวบุคคลในสื่อมวลชน” ซึ่งเป็นความหมายที่ขยับออกห่างจากเรื่องศาสนา และการเมืองมากขึ้น (Kaewthep, 2012)

ความหมายของคำว่า “แฟน” คือ พฤติกรรมการรวมกลุ่มของผู้รับสารจากสื่อต่าง ๆ หรือกลุ่มคนที่แสดงออกถึงความสนใจ ความชื่นชอบอย่างเป็นพิเศษต่อสิ่งที่สื่อแนะนำเสนอ (Jenkins, 1992; Harris & Alexander, 1998) แฟนมีกระบวนการในการสร้างและแปลความหมายจากสารในสื่อเพื่อความสุขในการรับสารของตน ทั้งนี้ระดับของการเป็นแฟนนั้นมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความเกี่ยวพันของแฟนกับสิ่งที่สื่อแนะนำเสนอ การเป็นแฟนเป็นไปได้ทั้ง แฟนที่มีความเป็นปัจเจกหรือความเป็นส่วนตัว และแฟนที่มีการ

รวมกลุ่มเป็นชุมชน(Chatchaiyan, 2018) เช่น การเป็นแฟนของนักร้อง นักแสดง นักกีฬา นักเขียน หรือผลงานที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ เป็นต้น

การรวมกลุ่มของแฟนถือเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมวัฒนธรรม (Sociocultural phenomenon) ที่สำคัญประการหนึ่งในยุคปัจจุบัน สำหรับการอธิบายเกี่ยวกับชุมชนของแฟนมีคำศัพท์ที่ใช้ในกลุ่มนักวิชาการ คือ “แฟนด้อม” (Fandom) หรือ (Media fandom) คำว่า “แฟนด้อม”หรือภาษาที่ใช้กันโดยทั่วไปคือ“แฟนคลับ” หมายถึง ชุมชนของแฟนซึ่งมีลักษณะเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมวัฒนธรรมในการรวมกลุ่มของคนที่มีความสนใจร่วมกัน และมีความกระตือรือร้นเป็นอย่างมากในการรับสารจากสื่อ แฟนเป็นทั้งผู้รับสารและผู้ผลิตที่สร้างวัฒนธรรมที่มีลักษณะพิเศษของตัวเอง เป็นการรวมกลุ่มคนคอยเคียวกันเพื่อพูดคุยและแสดงความชื่นชมเกี่ยวกับสิ่งที่ตนชื่นชอบ(Kaewthep, 2012) เห็นได้จากการรวมกลุ่มของแฟนนักร้องเกาหลี เช่น Bigbang Girls generation 2PM Winner Got7 Blackpink NCT BTS EXO ฯลฯ

## 1. ลักษณะสำคัญของความเป็นแฟน

Jenkins (1992 อ้างถึงใน Kliengkloaw, 2013) ได้อธิบายลักษณะสำคัญของความเป็นแฟน ไว้ 4 ลักษณะ ดังนี้

- 1) แฟนสามารถนำแนวทางที่ตนเองเปิดรับจากสื่อไปปฏิบัติได้ แฟนเลือกสื่อต่าง ๆ เพื่อการบริโภคอย่างตรงไปตรงมา กล่าวคือ หลายครั้งที่แฟนรับชมและพูดคุยเกี่ยวกับรายการบันเทิงใด ๆ ทำให้แฟนเหล่านั้นปฏิบัติต่อไปได้ในภายหลัง
- 2) ความเป็นแฟนสามารถสร้างกลุ่มพิเศษขึ้นมาได้ หมายถึง ความเป็นแฟนเป็นพื้นฐานของการแสวงหาสังคมที่ปรากฏในลักษณะต่าง ๆ เช่น สโมสร ระเบียบแบบแผนต่าง ๆ สิ่งตีพิมพ์ การพูดคุยต่าง ๆ เพื่อแบ่งปันความคิดเห็นต่าง ๆ ในแฟนด้วยกันเอง เป็นต้น
- 3) ความเป็นแฟนสามารถสร้างโลกศิลปะที่พิเศษขึ้นมา หมายถึง ความเป็นแฟนสร้างมาตรฐานของการให้เหตุผล การร่วมมือ การประเมิน และอื่น ๆ ที่แสดงออกมาในลักษณะของวัฒนธรรมที่แปลกต่างจากที่มีอยู่ในสังคม (Counterculture)
- 4) ความเป็นแฟนสามารถสร้างกลุ่มชุมชนทางสังคม หมายถึง การสร้างทางเลือกใหม่ให้กับชนกลุ่มน้อยหรือบุคคลที่สนใจในการรวมตัวกันจากความสนใจที่คล้ายคลึงกัน

## 2. แนวปฏิบัติของแฟน (Fan practices)

Jenkins (1992 อ้างถึงใน Chatchaiyan, 2018) ระบุว่า แฟนมีวัฒนธรรมที่มีรูปแบบเฉพาะที่แตกต่างจาก “ผู้ที่ไม่ใช่แฟน” (Non-fans) ดังนั้น การศึกษาถึงวัฒนธรรมแฟน(Fan culture) จึงหมายถึง การศึกษาแนวปฏิบัติของแฟนหรือกิจกรรมของแฟน (Fan activities) เนื่องจากวัฒนธรรมแฟนได้ถูก

แสดงออกและทำให้มองเห็นผ่านกิจกรรมอันหลากหลายของแฟน โดยมีข้อถกเถียงเกี่ยวกับแนวปฏิบัติของแฟน ดังนี้

1) แฟนมีวัฒนธรรมการรับสารที่แตกต่าง คือไม่เพียงแค่รับสารจากสื่อเหมือนผู้รับสาร โดยทั่ว ๆ ไป แต่เลือกคัดสรรสารบางรายการ จับกลุ่มสนทนากัน และยังสร้างและแปลความหมายจากเนื้อหา

2) แฟนมีลักษณะเป็นชุมชนที่มีการตีความหมายจากเนื้อหา (Interpretive communities) การเป็นแฟนเป็นเหตุผลทางสังคมอย่างหนึ่ง แฟนจะร่วมกันแปลความหมายเนื้อหาอย่างกระตือรือร้น และมีความพยายามในการติดต่อกับผู้ผลิตสื่อเพื่อแสดงความคิดเห็นของตน ในการวิพากษ์วิจารณ์ ตีความ และประเมินค่าผลงานจากสื่อต่าง ๆ

3) แฟนมักมีศิลปะในการนำเสนอ แฟนจะผลิตผลงานศิลปะในแบบของตน โดยดึงเรื่องราวที่เกี่ยวข้องมาจากเนื้อหาหรือสิ่งที่ปรากฏในสื่อ

4) แฟนมีความเป็นชุมชน ดังนั้นแฟนจะดึงดูดคนที่มีความสนใจร่วมกัน แม้ว่าจะมีความแตกต่างกันในด้าน วัย อาชีพ และอื่น ๆ

### 3. วัฒนธรรมแฟน (Fan culture)

“วัฒนธรรมแฟน” (Fan culture) หมายถึง ลักษณะวัฒนธรรมเฉพาะของแฟน โดยแฟนหรือที่เรียกว่า “แฟนคลับ” หรือ “แฟนด้อม” ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการสร้างกลุ่ม “วัฒนธรรมย่อย” ที่มีรสนิยมสไตล์ต่าง ๆ เฉพาะกลุ่ม ดังนั้นจึงสามารถสังเกตเห็นคนที่เป็น “แฟน” ได้อย่างง่ายดาย เนื่องจากมักมีลักษณะบางประการที่แตกต่างจากคนที่ไม่ได้เป็นแฟน (Kaewthep, 2012) ไม่ว่าจะเป็น “แฟนฟุตบอล” ที่อยู่ในสนามแข่งขัน จะสามารถมองเห็นถึงการแสดงออกที่แตกต่างอย่างชัดเจน โดยมองจากลักษณะทางกายภาพหรือการแต่งกายและอัตลักษณ์เฉพาะตัว “แฟนนักร้อง” ที่อยู่ในคอนเสิร์ต จะมีลักษณะทางกายภาพทางการแต่งตัวที่เฉพาะรวมถึงอุปกรณ์ที่เป็นสัญลักษณ์ในการมาคอนเสิร์ต นอกจากนี้วัฒนธรรมแฟน (Fan culture) จัดเป็นวัฒนธรรมของการมีส่วนร่วม (Participatory culture) (Silva & Sabbag, 2019; Sayre & King, 2003) เช่น การไปชมคอนเสิร์ต การฟังเพลง การโหลดมิวสิกวิดีโอ (music video) จากเว็บไซต์ต่าง ๆ หรืออยู่ในฐานะผู้มีส่วนร่วม เช่น การแสดงความคิดเห็นลงในกระทู้ในแต่ละเว็บไซต์ การแสดงเลียนแบบศิลปินนักร้องที่ชื่นชอบ

จากลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมแฟน ความหลากหลายวัฒนธรรม (Multicultural) ของแฟน ไม่มีชุมชนแฟนใดที่เหมือนกัน ความแตกต่างที่เกิดขึ้นเนื่องจากรสนิยมและความสนใจที่แตกต่างกันของกลุ่มคนทำให้เกิดบรรทัดฐาน ค่านิยม ระบบความนึกคิด และการปฏิบัติที่แตกต่างกัน (Jenkins, 2018) ซึ่งจะเห็นได้จากการรวมกลุ่มแฟน เช่น แฟนนักร้อง แฟนการ์ตูน แฟนฟุตบอล แฟนนักเขียน ฯลฯ

อย่างไรก็ตาม “วัฒนธรรมแฟน” จะมีลักษณะเฉพาะ ในบทความนี้เน้นศึกษาเฉพาะในแฟนนักร้องโดยเฉพาะแฟนนักร้องเกาหลี ซึ่งวัฒนธรรมแฟนนักร้องเกาหลีจะมีลักษณะ คือ มีการใช้พื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลในกลุ่ม โดยใช้ช่องทางทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นช่องทางหลักในการสื่อสาร มีการกำหนด “รหัส” และ “สัญลักษณ์” ที่เป็นที่รู้จักเฉพาะกลุ่ม (Nakha, 2017) นอกจากนี้แฟนนักร้องเกาฬียังมีการรวมกลุ่มเพื่อร่วมกิจกรรม ได้แก่ 1) กลุ่มจัดโปรเจกต์ (Project) 2) กลุ่มนิยายแฟนฟิక్షัน (Fanfiction) 3) กลุ่มคัฟเวอร์แดนซ์ (Cover dance) เป็นต้น

### พฤติกรรมสารสนเทศของแฟน

“พฤติกรรมสารสนเทศ” (Information behavior) หมายถึง พฤติกรรมทั้งมวลของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับแหล่งที่มาและช่องทางการรับสารสนเทศต่าง ๆ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่และในการได้สารสนเทศมา จะครอบคลุมพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ ความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ (Puttapithakpon & Cheunwattana, 2016; Wilson, 2000) พฤติกรรมสารสนเทศจะเชื่อมโยงกับบทบาทต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของบุคคล ช่วยให้เห็นขั้นตอนของกิจกรรมต่าง ๆ ในด้านความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ

การศึกษาเกี่ยวกับ “แฟนศึกษา” (Fan studies) มีการศึกษาอย่างกว้างขวางในขอบเขตสาขาสื่อสารมวลชน มานุษยวิทยา และสังคมวิทยา สำหรับการศึกษาทางด้านสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ พบ Johnson (2014) ศึกษาการสร้างและการใช้เมทาตาของแฟนฟิక్షันในคลังนิยายแฟนตาซีโดยพิจารณาตามโมเดลหลักสามแบบ Peckosie & Hill (2015) ศึกษารูปแบบการเผยแพร่แบบดั้งเดิม: การตรวจสอบของความสัมพันธ์ระหว่างผู้เขียน ผู้อ่าน และผู้จัดพิมพ์ Price (2017) ศึกษาการพักผ่อนอย่างจริงจังในโลกดิจิทัล : การสำรวจพฤติกรรมสารสนเทศของชุมชนแฟน Price (2019) ศึกษาแฟนด้อม บังเอิญวิชานและความคิดสร้างสรรค์ และ Silva & Sabbag (2019) ได้ศึกษาแฟนด้อมในห้องสมุดประชาชนเกี่ยวกับความคิดริเริ่มของการทำแผนที่และการนำไปใช้

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลและสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญจากการศึกษางานวิจัยวิทยานิพนธ์ บทความวิจัยและบทความวิชาการทั้งรูปแบบภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับแฟนศึกษา ทำการสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ ThaiLis ProQuest Dissertations & Theses และ Google Scholar กำหนดคำค้น คือ “แฟนศึกษา” “แฟนด้อม” “พฤติกรรมสารสนเทศแฟน” “Fan studies” “Fandom” และ “Fan information behaviour” ทำการคัดเลือกโดยเน้นศึกษาแฟนนักร้องเกาหลี บทความนี้จำแนกพฤติกรรมสารสนเทศเกี่ยวกับบริบทด้านแฟนศึกษา ที่ได้ทำการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ประเด็นโดยสามารถนำเสนอ ดังนี้



## 1. ความต้องการสารสนเทศ

การกลายเป็นแฟนของศิลปิน เริ่มต้นมาจากการชื่นชอบในลักษณะภายนอกที่เห็นด้วยตาเปล่า เช่น รูปร่างหน้าตา หุ่น การพูดจา น้ำเสียง การแสดงออกจึงทำให้เกิดความประทับใจตั้งแต่แรกเห็น และจึ๋งค่อย ๆ ติดตามจากผลงานงานต่าง ๆ จนเกิดเป็นความชื่นชอบที่มากขึ้นและกลายเป็นความหลงใหลคลั่งไคล้ นำสู่การรวมกลุ่มผู้ที่ชื่นชอบศิลปินเหมือนกัน และการรวมตัวเพื่อจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน (Chatchaiyan, 2018; Nakha, 2017 & Kliengkloaw, 2013) ประเด็นความต้องการสารสนเทศ สามารถจำแนกได้ คือ 1) ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับศิลปิน และ 2) ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการทำกิจกรรมร่วมกัน

### 1) ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับศิลปิน พบว่า แฟนมีความต้องการสารสนเทศ

ดังนี้ (1) ประวัติส่วนตัวหรือที่มาของศิลปินหรือสมาชิกในวง เช่น วันเกิด ความชอบส่วนตัว งานอดิเรก ค่ายที่สังกัด เป็นต้น (2) การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เช่น ข่าวสารรางวัลต่าง ๆ มีสัทธิวิดีโอเพลง การจัดแสดงคอนเสิร์ต งานแถลงข่าว ข่าวเกี่ยวกับกระแสการตอบรับของเพลง ฯลฯ (3) ผลงาน เช่น ผลงานเพลง หรืออัลบั้มเพลง ผลงานการแสดง ผลงานการเป็นพิธีกรเป็นต้น (4) สินค้า เช่น สินค้าที่ผลิตจากค่ายต้นสังกัดและสินค้าอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อัลบั้ม แท่งไฟ ไฟได้บู๊ค เสื้อยืด กระเป๋า พวงกุญแจ เป็นต้น

### 2) ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการทำกิจกรรมร่วมกัน พบว่า แฟนมีการเข้าร่วมใน

กิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มที่แตกต่างหลากหลาย มีการติดต่อสัมพันธ์กับแฟนคนอื่น ๆ ที่มีความสนใจร่วมในสิ่งเดียวกัน และพยายามหาพื้นที่ที่เป็นของตนเองเพื่อให้เข้าถึงศิลปินหรือข่าวสาร ของศิลปินให้ได้เร็วที่สุด (Nakha, 2017) มีความต้องการสารสนเทศในการทำกิจกรรมร่วมกัน ดังนี้ (1) การจัดโปรเจกต์ (Project) คือ กิจกรรมที่แฟนคลับทำให้ศิลปิน จัดขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญ เช่น การมาแสดงคอนเสิร์ตจะจัดเป็นโปรเจกต์แปรรักษ์ป้ายหรือเปลี่ยนสีแท่งไฟ เทศกาลวันสำคัญต่าง ๆ ของศิลปิน จัดเป็นโปรเจกต์เปลี่ยนดิสเพลย์ในสื่อออนไลน์ หรือทำบุญในชื่อของศิลปิน เป็นต้น (2) แฟนฟิชั่น (Fanfiction) มาจากคำว่า fan fiction คือ การผลิตเรื่องสมมติโดยอิงจากศิลปินที่เป็นที่นิยม เป็นการเขียนเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ ตัวละคร และเนื้อเรื่องจากต้นฉบับ โดยไม่มีเจตนาที่จะทำลายลิขสิทธิ์ (Silva & Sabbag, 2019) (3) แฟนอาร์ต (fanart) มาจากคำว่า Fanclub + Art หมายถึง ผลงานศิลปะไม่ว่าจะเป็นการ์ตูน ภาพตัดต่อ หรืองานกราฟฟิกต่าง ๆ ที่แฟนเป็นผู้สร้างขึ้นมาให้มีคาแรคเตอร์เหมือนกับศิลปินที่ชอบ บางชิ้นงานมีการจัดลิขสิทธิ์ ผลิตออกมาเป็นสินค้าขายกันอย่างจริงจัง (4) แฟนเมค (Fanmade) คือ งานตัดต่อหรือแก้ไขสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับศิลปินที่เกิดขึ้นโดยแฟน เช่น การเขียนนิยายฟิชั่น การตัดต่อ VDO OPV เป็นต้น และ (5) การเต้นคัฟเวอร์แดนซ์ (Cover dance) คือ การนำเพลงและการเต้นของศิลปินที่เราชื่นชอบมาเต้นคัฟเวอร์ใหม่ หรือ “การเต้นเลียนแบบศิลปินที่เราชื่นชอบ”

## 2. การแสวงหาสารสนเทศ

การเกิดขึ้นของแฟนในแต่ละกลุ่มมีจุดเริ่มต้นและองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป นอกเหนือจากแฟนจะติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวของศิลปิน ผลงานเพลง ผลงานละคร บทสัมภาษณ์ ภายในแฟนจะมีกลุ่มย่อยเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เพราะฉะนั้นเพื่อทำความเข้าใจในการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มแฟน จึงต้องพิจารณาลักษณะของกลุ่มจากกิจกรรมด้วย เช่น กลุ่มการอัปเดตข่าวสาร กลุ่มจัดทำโปรเจกต์ กลุ่มเดินคัพเวอร์แดนซ์ กลุ่มแฟนฟิคชั่น ฯลฯ ซึ่งจากประเด็นความต้องการสารสนเทศ ส่งผลให้แฟนมีการแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเองจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ สามารถจำแนกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศได้ ดังนี้

1) การกำหนดขอบเขตการค้นข้อมูล พบว่า เกี่ยวข้องกับศิลปิน วิธีการสนับสนุนศิลปิน และกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ (Apiluxsameewan, 2016) ดังนี้ (1) ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับศิลปินที่มาจากสำนักข่าว เว็บไซต์ต้นสังกัด และช่องทางอื่น ๆ ที่มีความน่าเชื่อถือได้ (2) ข่าวสารที่มาจากการรายงานของแฟนที่ติดตามศิลปินไปทำกิจกรรมตามสถานที่ต่าง ๆ (3) งานแปลบทสัมภาษณ์ในรายการวิทยุ และนิตยสาร (4) รูปภาพ และคลิปวิดีโอ ในส่วนนี้เป็นรูปภาพ และคลิปวิดีโอที่บันทึกมาจากสถานที่ต่าง ๆ ที่ศิลปินไปร่วมกิจกรรม มีทั้งคลิปรายการที่ออกอากาศผ่านสื่อโทรทัศน์ และคลิปวิดีโอที่แฟนคลับถ่าย (5) กิจกรรมช่วยสนับสนุนศิลปิน ได้แก่ วิธีการช่วยเพิ่มคะแนนประจำสัปดาห์ เพื่อให้ศิลปินได้รางวัล วิธีการโหวต วิธีการสะสมยอดวิวยูทูป (YouTube) เป็นต้น (6) กิจกรรมของกลุ่มที่สร้างขึ้นเพื่อศิลปินในโอกาสต่าง ๆ เช่น การร่วมบริจาคเงินเพื่อนำไปบริจาคองค์กรต่าง ๆ ในนามศิลปินในโอกาสพิเศษ การเปิดโอกาสให้สมาชิกอวยพรวันเกิดศิลปิน (7) แนะนำช่องทางการดูรายการที่ศิลปินออกอากาศพร้อม ๆ กับที่ประเทศเกาหลี หรือที่เรียกว่า Live Stream (8) ข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งจองสินค้าล่วงหน้าที่เกี่ยวข้องกับศิลปินทั้งที่เป็นของที่ผลิตขึ้นโดยต้นสังกัดและแฟนทำขึ้นเพื่อจำหน่าย (9) ข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับศิลปิน เช่น ราคาของไข่ที่ศิลปินสวมใส่ ร้านอาหารที่ศิลปินเคยไป เป็นต้น และ (10) ผลงานที่แฟนคลับทำขึ้น เช่น แฟนอาร์ต แฟนฟิค เป็นต้น

2) แหล่งสารสนเทศ พบว่า แหล่งสารสนเทศที่แฟนใช้ในติดต่อสื่อสารและแบ่งปันข้อมูลของศิลปินระหว่างแฟนด้วยกันนั้น สามารถจำแนก ดังนี้

(1) แหล่งสารสนเทศบุคคล เช่น เพื่อน สมาชิกแฟน ทีมงานของค่ายต้นสังกัด ทีมงานของบริษัทผู้จัดงาน เป็นต้น

(2) แหล่งสารสนเทศสถานที่ เป็นสถานที่ที่สร้างความทรงจำระหว่างศิลปินและแฟน เกี่ยวข้องกับการจัดโปรเจกต์ให้ศิลปินสำหรับโอกาสพิเศษหรือการจัดงานนิทรรศการต่าง ๆ เช่น หอศิลป์ สตูดิโอ ห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟ เป็นต้น

(3) แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต แฟนจะติดตามผลงานของศิลปินอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งผลงานเพลง ผลงานด้านละคร โฆษณา ข่าว บทสัมภาษณ์ในนิตยสาร โดยจะใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางหลัก เช่น ทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม และเว็บบอร์ด เป็นต้น

### 3. การใช้สารสนเทศ

ปัจจุบันกระแสความนิยมต่อวงการเพลงเกาหลีมีอย่างต่อเนื่อง จนมีแฟนนักร้องเกาหลีในประเทศไทยจำนวนมาก ซึ่งแฟนเกาหลีมีการทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งบนสื่อสังคมออนไลน์และการพบปะกันในพื้นที่ชีวิตจริง เพื่อติดตามและแลกเปลี่ยนข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ก่อให้เกิดคำศัพท์ใหม่เพื่อใช้สื่อสารกันเฉพาะภายในกลุ่ม (Wongwanrat, 2019; Nakha, 2017) อาทิ “จิน” มาจาก Imagine แปลว่า จินตนาการ “ชิป” มาจาก Relationship หมายถึง การมีความสัมพันธ์กับสิ่งหรือคนที่เราชื่นชอบ “สแตน” มาจาก Stan เป็นศัพท์ของแฟนที่ชอบมากๆ “เมน” (Main) หมายถึง ศิลปินคนที่เราชอบมากที่สุด “แม่” หมายถึง กลุ่มแฟนที่มีการทุ่มเงินเพื่อสนับสนุนศิลปิน แยกตามประเทศต่าง ๆ เช่น แม่เกาหลีจากประเทศเกาหลีใต้ เป็นต้น และยังมีศัพท์เฉพาะกลุ่มคำอื่นๆ อีกมากมาย

การทำกิจกรรมของแฟนเป็นการกระทำที่อยู่ภายใต้ความชื่นชอบของศิลปิน ดังนั้นการทำกิจกรรมต่าง ๆ จะมีความเชื่อมโยงที่เกี่ยวข้องกับศิลปิน โดยแฟนได้นำลักษณะสำคัญของศิลปิน มากำหนดเป็นสัญลักษณ์เพื่อสื่อสารระหว่างกันภายในกลุ่ม นำสู่การสร้างและผลิตผลงานที่มีพื้นฐานมาจากศิลปิน ได้แก่ แฟนอาร์ต (Fanart) แฟนฟิక్షัน (Fanfiction) และมีการผลิตผลงานอื่น ๆ

แฟนจะใช้สารสนเทศในการสร้างสรรค์ผลงาน โดยนำเอาเหตุการณ์ที่ชื่นชอบผ่านการฟังเพลง การอ่านบทสัมภาษณ์ การดูมิวสิกวิดีโอ รายการโทรทัศน์ รูปภาพ สิ่งของ คู่ชิป ฯลฯ แล้วนำลักษณะสำคัญมาแสดงออกผ่านการใช้สัญลักษณ์ที่แฟนสามารถทำความเข้าใจระหว่างกันได้ เพื่อนำสู่การสร้างผลงาน ได้แก่ 1) การวาดการ์ตูนแฟนอาร์ต (Fanart) เป็นการสร้างงานแฟนอาร์ต (Fanart) โดยการนำเอาบุคลิก ท่าทาง การแต่งกาย ฯลฯ ของศิลปินเพื่อนำมาออกแบบวาดการ์ตูน ซึ่งการวาดการ์ตูนแฟนอาร์ต (Fanart) ผู้วาดจะมีลายเส้นและเอกลักษณ์เฉพาะตัว (Kliengkloaw, 2013) เมื่อเผยแพร่ในกลุ่ม แฟนจะทราบว่า เป็นผลงานแฟนอาร์ต (Fanart) ของนักวาดคนไหน และ 2) การเขียนนิยายแฟนฟิక్షัน (Fanfiction) เป็นการเขียนนิยายจากจินตนาการของผู้เขียน โดยนำเอาความสัมพันธ์ระหว่างศิลปินที่ชื่นชอบมาใช้เขียนเรื่องราว และแต่งเรื่องตามเหตุการณ์ (Nakha, 2017) เช่น ชอบศิลปินคู่นี้ เมื่อศิลปินได้มาอยู่ใกล้กัน ก็จะจินตนาการแต่งเรื่องและเผยแพร่ให้คนอื่น ๆ ผ่านตามเว็บไซต์หรือช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ [www.dek-d.com](http://www.dek-d.com) [www.tunwalai.com](http://www.tunwalai.com) ตัวอย่างนิยายแฟนฟิక్షัน (Fanfiction) ของศิลปิน ได้แก่ นิยายแฟนฟิక్షันวง BTS เช่น [BTS x You] Danger Dope [BTS x You] Triple Love รักลึนๆวุ่นๆยกกำลังสาม [BTS x YOU] Drunk luv [BTS x YOU JUNGKOOK ] Dislikes Seniors ฯลฯ

ตารางที่ 1 สรุปพฤติกรรมสารสนเทศของแฟนด้อม

| ความต้องการสารสนเทศ                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับศิลปิน       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ประวัติ ส่วนตัวหรือที่มาของศิลปินหรือสมาชิกในวง</li> <li>2) การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร</li> <li>3) ผลงาน</li> <li>4) สินค้า</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการทำกิจกรรม | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การจัดโปรเจกต์</li> <li>2) แฟนฟิคชั่น</li> <li>3) แฟนอาร์ต</li> <li>4) แฟนเมค</li> <li>5) การเดินคัพเวอร์แดนซ์</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| การแสวงหาสารสนเทศ                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| การกำหนดขอบเขตการค้นข้อมูล               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ข้อมูลเกี่ยวกับศิลปิน</li> <li>2) วิธีการสนับสนุนศิลปิน</li> <li>3) กิจกรรมต่าง ๆ</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| แหล่งสารสนเทศ                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) แหล่งสารสนเทศบุคคล เช่น เพื่อน สมาชิกในกลุ่มแฟนด้อม ทีมงานของค่ายต้นสังกัด ทีมงานของบริษัทผู้จัดงาน เป็นต้น</li> <li>2) แหล่งสารสนเทศสถานที่ เป็นสถานที่ที่สร้างความทรงจำระหว่างศิลปินและแฟน เกี่ยวข้องกับการจัดโปรเจกต์ให้ศิลปินสำหรับโอกาสพิเศษหรือการจัดงานนิทรรศการต่าง ๆ เช่น หอศิลป์ สตูดิโอ ห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟ เป็นต้น</li> <li>3) แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต เช่น ทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม และเว็บบอร์ด เป็นต้น</li> </ol> |
| การใช้สารสนเทศ                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| การนำไปใช้                               | นำสารสนเทศที่เกี่ยวกับศิลปินเพื่อสร้างและผลิตผลงาน เช่น การวาดการ์ตูน แฟนอาร์ต การเขียนนิยายแฟนฟิคชั่น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

#### 4. ปัญหาที่พบเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ

งานอุตสาหกรรมสื่อของแฟนได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน (Booth, 2015) รวมถึงงานแฟนอาร์ตที่ถูกนำมาผลิตเป็นสินค้าและจัดจำหน่ายทั้งในช่องทางออนไลน์หรือพื้นที่จริงตามสถานที่การจัดกิจกรรมของแฟน ในปัจจุบันมีการละเมิดลิขสิทธิ์สินค้าในวงการ K-POP ซึ่งเกิดจากแฟนเฉพาะกลุ่มได้มีการทำขึ้น (Wongwanrat, 2019) โดยการทำสินค้าลักษณะนี้เกิดจากการนำเอารูปศิลปินมาใช้

โดยตรงด้วยการแปะ สกรีน หรือการพิมพ์ลงไปในตัวสินค้า ซึ่งถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ของทางต้นสังกัดศิลปิน เช่น การทำไฟโต้บู๊ค ปฏิทิน แบบภาพถ่ายเองตามงาน ฯลฯ

การผลิตงานแฟนอาร์ตของแฟนนักร้องเกาหลีในประเทศไทย พบว่า เป็นการผลิตงานแฟนอาร์ตที่จัดทำเพื่อเป็นของที่ระลึกในโปรเจกต์สำคัญทั้งรูปแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายและการรวบรวมเงินบริจาค นอกจากนี้ยังพบว่า มีการทำงานแฟนอาร์ตที่เป็นเชิงพาณิชย์ในการผลิตสินค้า เช่น ตุ๊กตา เสื้อยืด ปฏิทิน ไฟโต้บู๊ค ฯลฯ แต่ยังไม่มียอดต้นสังกัดของศิลปินดำเนินการทางกฎหมายใด ๆ เพราะมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมแฟน

## สรุป

แฟนศึกษาเป็นการศึกษาพฤติกรรมการรวมกลุ่มของผู้รับสารจากสื่อหรือกลุ่มคนที่แสดงออกถึงความสนใจ ความชื่นชอบอย่างเป็นพิเศษต่อสิ่งที่สื่อนำเสนอ แฟนมีกระบวนการในการสร้างและแปลความหมายจากสารในสื่อเพื่อความสุขในการรับสารของตน ซึ่งการศึกษาวุฒิกรรมสารสนเทศในบริบทของแฟน จะทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของแฟน ว่ามีความต้องการสารสนเทศ คือ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับศิลปินและกิจกรรมที่ทำร่วมกัน นำสู่การกำหนดขอบเขตประเด็นเกี่ยวกับศิลปิน วิธีการสนับสนุนศิลปินและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย เกิดการสื่อสารและการแบ่งปันสารสนเทศระหว่างสมาชิกแฟน และนำสารสนเทศเกี่ยวกับศิลปินที่ชื่นชอบมาใช้ในการสร้างสรรค์งานและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

จากการศึกษาวุฒิกรรมสารสนเทศของแฟนสะท้อนให้เห็นว่าเป็นกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะ การรวมกลุ่มเกิดจากความชอบหรือความสนใจในสิ่งเดียวกัน ไม่จำกัด เพศ วัย อายุ เชื้อชาติ การศึกษา ฯลฯ และมีการสร้างสัญลักษณ์เพื่อสื่อสารระหว่างกัน นอกเหนือจากการสื่อสารและการแบ่งปันในสิ่งที่สนใจแล้ว แฟนเป็นกลุ่มที่มีพลังในการส่งเสริมและสนับสนุนต่อบุคคลหรือสิ่งที่สนใจ สามารถต่อยอดความคิดสร้างสรรค์สู่การสร้างผลงานที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่ม ด้วยเหตุผลนี้แฟนเป็นกลุ่มที่มีความน่าสนใจต่อนักวิจัยและผู้ปฏิบัติงานในสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ เพื่อนำสู่การพัฒนาบริการเฉพาะกลุ่ม การรวบรวมคอลเล็กชันพิเศษด้านแฟน เช่น แฟนอาร์ต (Fanart) แฟนฟิクション (Fanfiction) และมีติอื่น ๆ ต่อไป

## References

- Apiluxsameewan, A. (2016). **Communication network of Thai fan club and popularization of Korean singers**. (Master Thesis, M.A. in Communication Studies, Chiang Mai University, Thailand). [In Thai]
- Bacon-Smith, C. (1992). **Enterprising women: Television fandom and the creation of popular myth**. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Booth, P. J. (2015). **Fandom: The classroom of the future**. Retrieved November 21, 2021, from <https://journal.transformativeworks.org/index.php/twc/article/view/650/516>
- Chatchaiyan, P. (2018). **Fan culture: An ethnographic case study of Peck Palitchoke fan club**. Bangkok: Faculty of Mass Communication, Ramkhamhaeng University. [In Thai]
- Fiske, J. (1992). The Cultural Economy of Fandom. In Lewis, L. A. (ed.), **The Adoring audience: Fan culture and popular media** (pp. 30-49). London: Routledge.
- Harris, C. & Alexander, A. (1998). **Theorizing fandom: Fans, subculture and identity**. Cresskill, NJ: Hampton Press.
- Jenkins, H. (1992). **Textual poachers: Television fans & participatory culture**. London: Routledge.
- Jenkins, H. (2018). Fandom, negotiation, and participatory culture. In Booth, P. (Eds.), **A companion to media fandom and fan studies** (pp. 11-26). New Jersey: Wiley-Blackwell.
- Jenkins, H. (2012). **Fan studies**. Retrieved April 23, 2022, from <https://www.oxfordbibliographies.com/view/document/obo-9780199791286/obo-9780199791286-0027.xml>
- Johnson, S. F. (2014). **Fan fiction metadata creation and utilization within fan fiction archives: three primary models**. Retrieved November 21, 2021, from <https://journal.transformativeworks.org/index.php/twc/article/view/578/459>
- Kaewthep, K. (2012). Diverse theories in new media studies. In Kaewthep, K. & Chaikhunpol, N., **New media studies** (pp. 10-257). Bangkok: Parbpim. [In Thai]
- Kaewthep, K. (2012). Fan studies, I'm here. (2012). In Kaewthep, K., Burarak, Ph., & Phutket, T., **The Right media that everyone likes: Cartoons, television local, fanclub** (pp. 293-511). Bangkok: Parbpim. [In Thai]

- Kliengkloaw, J. (2013). **Study of South Korean group artists' image through the new media and fanclub's behavior**. (Master Thesis, M.A. in Communication Arts and Information, Kasetsart University, Thailand). [In Thai]
- Nakha, B. (2017). **Korean fanclub; Material identity and community**. (Master Thesis, M.A. in Social Research, Thammasat University, Thailand). [In Thai]
- Peckosie, J., & Hill, H. L. (2015). Beyond traditional publishing models: an examination of the relationships between authors, readers, and publishers. **Journal of Documentation**, 71(3), 609-626.
- Price, L. & Robinson, L. (2016). Being in a knowledge space: Information behaviour of cult media fan communities. **Journal of Information Science**, 43(5), 649-664.
- Price, L. (2019). Fandom, folksonomies and creativity: the case of the archive of our own. In: Haynes, D. and Vernau, J. (eds.). **The human position in an artificial world: Creativity, ethics and AI in knowledge organization**, ISKO UK Sixth Biennial Conference London, 15-16th July 2019, 11-37.
- Price, L. (2017). **Serious leisure in the digital world: Exploring the information behaviour of fan communities**. (Doctoral Dissertation, Ph.D. in Library & Information, University of London, England).
- Puttapithakpon, S & Cheunwattana, A. (2016). Information Behavior. In **Information organization and retrieval Unit 13**. (pp. 13-1– 13-43). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. [In Thai]
- Sayre, S., & King, C.M. (2003). **Entertainment and society**. London: Sage.
- Silva, B. D. D. O., & Sabbag, D. M. A. (2019). Fandom in public libraries: Mapping of initiatives and their applicablity. **Digital Journal of Library and Information Science**, 17(1), 1-24.
- Stavros, C., Meng, M., Westberg, K., & Farrelly, F. (2014). Understanding fan motivation for interacting on social media. **Sport Management Review**, 17(4), 455-469.
- Waugh, A. J. (2018). **A Nice place on the internet: an exploratory case study of teen information practices in an online fan community**. (Doctoral Dissertation, Ph.D. in Information Studies, University of Maryland, USA).

Wilson, T.D. (2000). Human information behavior. **Informing Science**, 3(2), 49-55.

Wongwanrat, K. (2019). **Fan culture towards becoming a fan art product manufacturer: case study, Winner and Icon fanclub**. Retrieved November 15, 2021, from <http://www.sure.su.ac.th/xmlui/handle/123456789/15256?attempt=2&> [In Thai]



## พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา

### ในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

ประอรณัฐ โปร่งมณีกุล<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา 2) คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา 3) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนกับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา และ 4) ตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ดำเนินการศึกษาวิจัยในลักษณะผสมผสาน โดยรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากครูในโรงเรียนประถมศึกษาที่มีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดโรงเรียนในสองจังหวัดด้วยแบบสอบถามออนไลน์และได้แบบสอบถามที่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 375 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอล และการวิเคราะห์เส้นทางสร้างตัวแบบพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นบุคคลสำคัญในการให้ข้อมูลจำนวน 8 คน แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาเพื่อใช้สนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติ จำนวน 6 มิติ โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ มิติการตัดสินใจ มิติการเป็นผู้นำ มิติการกำหนดเป้าหมาย มิติการควบคุมการปฏิบัติงาน มิติการจูงใจ และมิติการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ

2. คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนที่ดำเนินการ จำนวน 5 มิติ โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ มิติผู้ให้บริการ มิติความน่าเชื่อถือของบริการ มิติสถานที่และสิ่งแวดล้อม มิติการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ และมิติลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

3. พฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนในมิติการเป็นผู้นำในด้านการสร้างวิสัยทัศน์และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ และมิติการควบคุมการปฏิบัติงานในด้านเครื่องมือและความสามารถและทักษะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนในมิติผู้ให้บริการในด้านความรู้ และมิติความน่าเชื่อถือของบริการในด้านการจัดบริการและการเอาใจใส่ ในระดับสูง ( $R = .741$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

---

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ

สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อีเมล: boun03@yahoo.com

(Received: 21 March 2022; Revised: 17 June 2022; Accepted: 23 June 2022)

4. ตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา คือ การให้ความสำคัญกับการเป็นผู้นำเรื่องสร้างวิสัยทัศน์และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ และการควบคุมการปฏิบัติงานด้วยการใช้เครื่องมือและความสามารถและทักษะ ที่ทำให้ผู้ให้บริการห้องสมุดใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์เพื่อจัดบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และเอาใจใส่ต่อผู้ใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของบริการ ที่จะก่อให้เกิดคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนในที่สุด

**คำสำคัญ:** คุณภาพบริการห้องสมุดโรงเรียน, พฤติกรรมผู้บริหาร, โรงเรียนประถมศึกษา

**Primary School Administrators' Behavior and Service Quality of Primary School Libraries  
in Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan Provinces**

Praoranuch Prongmaneeekul<sup>1</sup>

**Abstract**

The purposes of this study were to; 1) survey primary school administrators' behavior, 2) survey service quality performed by the school library providers; 3) examine the relationship between the school administrators' behavior and the service quality of the primary school libraries, and 4) identify a behavioral model of primary school administrators affecting service quality of primary school libraries in Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan province. The study employed a mixed method of data collection. The quantitative data were collected with an online questionnaire, which 375 of them were returned from the sample teachers who had experience using school libraries, which then were analyzed for percentage, mean, standard deviation, and Canonical Correlation and Path Analysis. The qualitative data were drawn from an in-depth interview with 8 primary school administrators who were the key informants and a content analysis was utilized to support quantitative data. The research results were as the following:

1. The administrative behaviors of the primary school administrators in Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan province in 6 dimensions and overall was in a high level; ranging in descending order of means as the dimension of decision making, leadership, determining the goal, operation monitoring, motivation building, and communication respectively.

2. The service quality of the primary school libraries in the two provinces in 5 dimensions and overall was in a high level; ranging in descending order of means as the dimension of service providers, service accountability, location and environment, learning material accessibility, and library physical features respectively.

---

<sup>1</sup> Assistant professor in Library and information science, Faculty of Humanities & Social Sciences, Phetchaburi Rajabhat University. E-mail: boun03@yahoo.com

3. The school administrators' behavior of leadership dimension in terms of creating vision and disseminating the vision and operational control dimensions in terms of instruments and abilities and skills had a positive relationship with the service quality of the libraries in the dimension of knowledge providing service and the dimension of accountability in terms of service providing and caring the library users ( $R = .741$ ) with the significant level at 0.01.

4. A model of primary school administrators' behavior affecting the service quality of primary school libraries consists of emphasizing the leaderships which create and disseminate good vision to school staff, monitor library service providers' operation by using the tools, and abilities and skills to treat library service providers using library science knowledge to provide the right services and care to library users affecting accountable service that will ultimately contribute to the service quality of the primary school libraries.

**Keywords:** Quality service, Primary school libraries, Administrators' behavior

## บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อพัฒนาคนไทยให้มีคุณภาพและคุณธรรม โดยมีจุดเริ่มต้นที่การศึกษาในระบบที่จัดการศึกษาโดยโรงเรียน โดยมีหลักการจัดการศึกษาว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ ดังนั้น จึงกำหนดให้โรงเรียนทุกแห่งต้องส่งเสริม สนับสนุน จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยเหตุนี้โรงเรียนทุกแห่งจึงจัดตั้งห้องสมุดประจำโรงเรียนขึ้น

ห้องสมุดโรงเรียนเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการศึกษา เพราะห้องสมุดเป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยเน้นการพัฒนาให้ผู้เรียนมีนิสัยรักการอ่านและรู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากแหล่งวิทยาการที่หลากหลาย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปพัฒนาคุณภาพตนเองได้อันจะเป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผู้บริหารโรงเรียนเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนให้ประสบความสำเร็จ (Hidayat & Wulandari, 2020; Sancar, 2009) ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องมีการกระทำหรือกิจริยาหรือวิธีการที่แสดงออกเพื่อให้การดำเนินงานของโรงเรียนประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเรนนิส ลิเคิร์ต (Likert, 1967) ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มศึกษาแบบของความเป็นผู้นำและคิดค้นทฤษฎีการบริหาร 4 ระบบ (System 4 Management) เชื่อว่า การบริหารที่มีประสิทธิภาพต้องเกิดจากองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่ การเป็นผู้นำ การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมาย และการควบคุมการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องให้ความสำคัญเอาใจใส่และสนับสนุนงานห้องสมุดอย่างแท้จริง (Wangsin, 2002) ได้แก่ การจัดให้มีผู้ให้บริการที่มีความรู้และความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถจัดบริการที่เหมาะสมด้วยความเอาใจใส่ จัดให้มีสื่อการเรียนรู้และคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเพียงพอ จัดให้มีวิธีการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ และมีสถานที่และสิ่งแวดลอมที่อำนวยความสะดวกในการใช้บริการของห้องสมุด ซึ่งเป็นเกณฑ์ SERVQUAL และ LibQUAL<sup>+</sup> ที่นิยมใช้ทั่วไปในห้องสมุดเพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนจะส่งผลต่อการดำเนินงานของห้องสมุดและได้ผลลัพธ์เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้ภายหลังจากการมารับบริการของห้องสมุด หรือคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนนั่นเอง

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารโรงเรียนที่ไม่เข้าใจงานห้องสมุดจะขาดการวางแผนเพื่อการยกระดับห้องสมุดให้มีฐานะเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น ซึ่งจะส่งผลกระทบอื่น ๆ ตามมา เช่น การดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนไม่เจริญก้าวหน้า ห้องสมุดโรงเรียนเป็นเพียงสถานที่เก็บหนังสือ การไม่ได้รับความช่วยเหลือในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์มาใช้ในห้องสมุด การไม่เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ครูและนักเรียนในการใช้บริการห้องสมุด การไม่สนับสนุนให้ครูและนักเรียนเป็นคนรักห้องสมุด ครูไม่ใช้ห้องสมุดให้เป็น

ประโยชน์ในการเรียนการสอน ครูขาดการกระตุ้นให้นักเรียนเข้าไปใช้ห้องสมุด เป็นต้น (Prongmaneekul, & Wongsawangisiri, 2019)

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา กับคุณภาพบริการของห้องสมุด โรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นการศึกษาขั้นแรกของการศึกษาในระบบสำหรับเด็กไทยทุกคนตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และจากการศึกษางานวิจัยยังไม่พบว่ามีการศึกษาพฤติกรรมผู้บริหาร โรงเรียนกับคุณภาพบริการของห้องสมุด โรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี และวางแผนเพื่อการบริหารส่งเสริมคุณภาพบริการของห้องสมุด โรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ให้มากยิ่งขึ้น

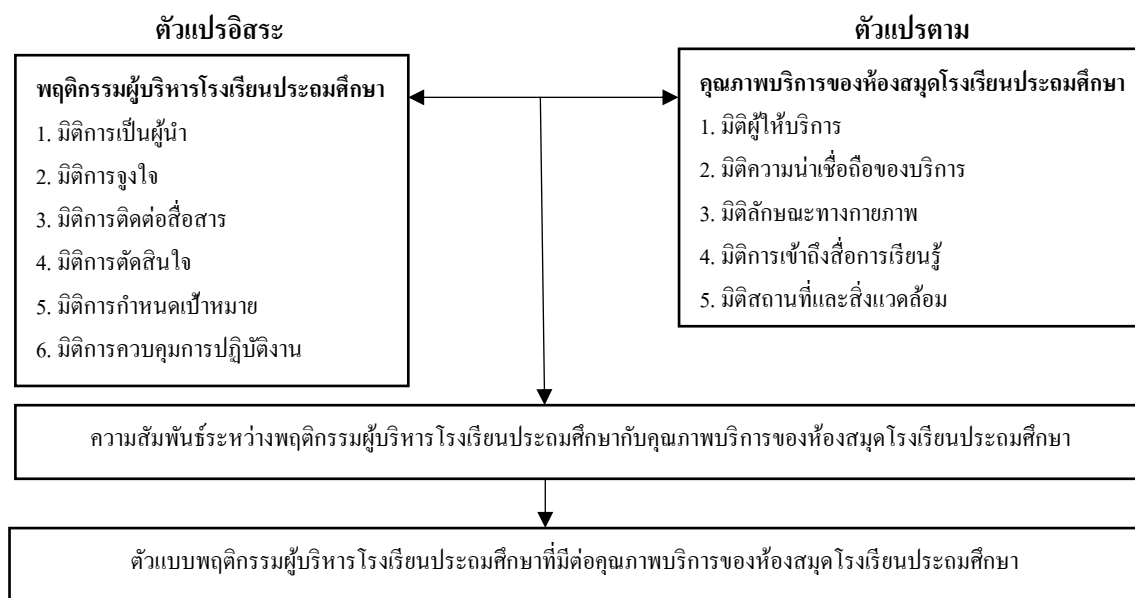
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด โรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา กับคุณภาพบริการของห้องสมุด โรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์
4. เพื่อแสวงหาตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด โรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed research) ซึ่งบูรณาการการวิจัย 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และพื้นที่เป้าหมายเฉพาะ ได้แก่ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 3,781 คน และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน (Yamane cited in Karnasut, 1999) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนไม่น้อยกว่า 362 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้ห้องสมุดโรงเรียน ด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามโครงสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



แบบสอบถามนี้จัดทำในรูปออนไลน์ (google form) จำนวน 4 ตอน ได้แก่

- 1) ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก
- 2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียน ที่เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
- 3) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ที่เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
- 4) ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนและคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน

แบบสอบถามออนไลน์นี้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง และหาค่าความสอดคล้องของทุกข้อคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ด้วยวิธี IVC (Item Variable Congruence Index) ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งหมดได้ระดับ .989 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยจำนวนนับและค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยวิธีสหสัมพันธ์คาโนนิคัล (Canonical Correlation Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis Model) เพื่อสร้างตัวแบบพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา กับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นการค้นคว้าและอธิบายเชิงปรากฏการณ์ในภาพรวม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขอบเขตเนื้อหาของคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา กับพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ที่เกิดขึ้นจริง ด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาแบบเจาะลึกรายบุคคล รวมจำนวน 8 คน เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ

### สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มติการตัดสินใจ มติการเป็นผู้นำ มติการกำหนดเป้าหมาย มติการควบคุมการปฏิบัติงาน มติการจูงใจ และมติการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

| พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียน | $\bar{X}$ | SD   | แปลผล |
|---------------------------|-----------|------|-------|
| การเป็นผู้นำ              | 4.13      | .728 | มาก   |
| การจูงใจ                  | 4.10      | .771 | มาก   |
| การติดต่อสื่อสาร          | 4.04      | .773 | มาก   |
| การตัดสินใจ               | 4.15      | .767 | มาก   |
| การกำหนดเป้าหมาย          | 4.13      | .777 | มาก   |
| การควบคุมการปฏิบัติ       | 4.13      | .782 | มาก   |

2. คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน โดยรวมทุกอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มติผู้ให้บริการ มติความน่าเชื่อถือของบริการ มติสถานที่และสิ่งแวดล้อม มติการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ และมติดัชนีทางกายภาพ ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

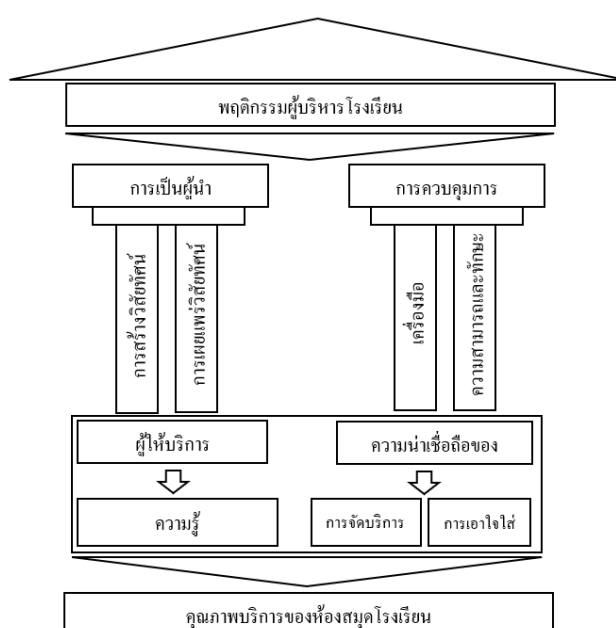
| คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน | $\bar{X}$ | SD    | แปลผล |
|---------------------------------|-----------|-------|-------|
| ผู้ให้บริการ                    | 4.03      | 0.775 | มาก   |
| ความน่าเชื่อถือของบริการ        | 3.83      | 0.922 | มาก   |
| ลักษณะทางกายภาพ                 | 3.66      | 1.007 | มาก   |
| การเข้าถึงสื่อการเรียนรู้       | 3.67      | 0.994 | มาก   |
| สถานที่และสิ่งแวดล้อม           | 3.79      | 0.962 | มาก   |

3. ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนกับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนพบว่า พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนมิตการเป็นผู้นำในด้านการสร้างวิสัยทัศน์และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ และมติการควบคุมการปฏิบัติงานในด้านเครื่องมือและความสามารถและทักษะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ



คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนในมิติผู้ให้บริการในด้านความรู้ และมิติความน่าเชื่อถือของบริการในด้านการจัดบริการและการเอาใจใส่ ในระดับสูง ( $R = .741$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ประถมศึกษา คือการให้ความสำคัญกับการเป็นผู้นำเรื่องสร้างวิสัยทัศน์และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ ควบคุมการปฏิบัติงานด้วยการใช้เครื่องมือและความสามารถและทักษะที่ทำให้ผู้ให้บริการห้องสมุดใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เพื่อจัดบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และเอาใจใส่ต่อการให้บริการของผู้ใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของการบริการห้องสมุดโรงเรียน ดังภาพ



ภาพที่ 1 ตัวแบบพฤติกรรมผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับณรงค์ ศรีสงไพบูลย์ (Srihengpaiboon, 2005) ที่พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการตัดสินใจในระดับมาก โดยเฉพาะการตัดสินใจ เนื่องจากการตัดสินใจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกคนต้องทำให้ได้ (Wiriayaphan, 2002) โดยเฉพาะการเข้าใจสถานการณ์และการวิเคราะห์ปัญหา ดังที่พบจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนทุกคนว่า การตัดสินใจเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารโรงเรียน ดังที่ผู้อำนวยการโรงเรียน D1 กล่าวว่า “ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องพิจารณาข้อมูลรอบด้าน ทั้งจากต้นสังกัด บุคลากร และผู้ปกครอง ก่อนที่จะร่วมประชุมกับครูเพื่อหาข้อสรุปเพื่อการ

ตัดสินใจ” และยังสอดคล้องกับสมเด็จ ศรีสำราญ (Srisamran, 2002) ที่พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนปรึกษาเรื่องสำคัญ ๆ กับคณะครูก่อนดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ผู้อำนวยการโรงเรียน D3 ขยายความว่า “ผู้บริหารทุกคนมีการพิจารณาข้อมูลและเลือกทางเลือกในการตัดสินใจเป็นเบื้องต้นก่อนที่ฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ครู คณะกรรมการบริหารโรงเรียน เป็นต้น แล้วจึงตัดสินใจร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอีกครั้ง” และผู้อำนวยการโรงเรียน D4 กล่าวว่า “ในกรณีที่ไม่ใช่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับครู ผู้บริหารโรงเรียนใช้วิธีการตัดสินใจโดยลำพัง” ดังนั้นจะเห็นว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการตัดสินใจหลายลักษณะเพื่อให้การตัดสินใจที่เกิดขึ้นมีคุณภาพ ทำให้เกิดผลงานตามเป้าหมาย ประหยัด ให้อรรถประโยชน์คุ้มค่า ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงานและมีความพึงพอใจในงานและผลงานนั้น ตลอดจนการได้รับการยอมรับนับถือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (Wiriyaphan, 2002)

2. คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับนฤมล พุกขศิลป์ (Pruegsasil, 2003) ที่พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะทัศนคติ เพราะห้องสมุดโรงเรียนส่วนมากไม่มีบรรณารักษ์ที่จบในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์โดยตรง (Prongmaneekul, & Wongsawangsi, 2019) แต่ผู้บริหารโรงเรียนหลายแห่งแก้ปัญหาด้วยการมอบหมายให้ครูผู้สอนประจำกลุ่มสาระหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมารับผิดชอบแทน ผู้อำนวยการโรงเรียน D3 ผู้อำนวยการโรงเรียน D5 และผู้อำนวยการโรงเรียน D6 ได้กล่าวตรงกันถึงวิธีการคัดเลือกคนมาทำงานในห้องสมุดว่า คัดเลือกครูที่มีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด มีใจรักในการอ่าน และยอมไปนั่งทำงานในห้องสมุดเพื่อให้ห้องสมุดสามารถดำเนินงานบริการต่อไปได้ ดังนั้น ห้องสมุดโรงเรียนหลายแห่งจึงสามารถดำเนินการพื้นฐานเพื่อบริการได้ เช่น การจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้พร้อมสำหรับการให้บริการบริการที่นั่งอ่าน และบริการยืม-คืนหนังสือได้ (Prongmaneekul, & Wongsawangsi, 2019) ทั้งนี้ นฤมล ปราชญโยthin (Prachanyothin, 1994) ได้กล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่า การที่ครูที่รับผิดชอบงานห้องสมุดโรงเรียนมีทัศนคติที่ดีต่องานจะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้ใช้ได้โดยไม่เห็นผู้ใช้เป็นผู้รบกวนหรือเป็นภาระสร้างความรำคาญใจ และผู้อำนวยการโรงเรียน D2 ได้เล่าถึงผู้รับผิดชอบงานห้องสมุดโรงเรียนของตนว่ายังมีงานอื่น เช่น งานคอมพิวเตอร์ งานธุรการ เป็นต้น นอกเหนือจากงานห้องสมุดด้วย ดังนั้น จึงถือได้ว่าบุคคลดังกล่าวเป็นบุคคลที่มีความเสียสละเป็นอย่างยิ่ง (Wachirapreechapong, 1981; Panichying, 2002)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนมีแนวคิดเพื่อพัฒนาผู้ให้บริการในห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้บริหารโรงเรียน D2 และ D4 หวังว่ากระทรวงศึกษาธิการจะกำหนดอัตราการจัดตั้งบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาที่มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานห้องสมุดได้และสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เพราะบรรณารักษ์เป็นฟันเฟืองสำคัญสำหรับการดำเนินงาน

ห้องสมุด ดังนั้นบรรณารักษ์ที่จะบรรจุแต่งตั้ง จึงต้องมีทั้ง 1) ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพทางบรรณารักษ์เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานห้องสมุดได้ 2) ความรู้ความสามารถเฉพาะทางที่เกี่ยวกับโรงเรียนนักเรียน หลักสูตร รวมถึงการสอนนักเรียนในฐานะครูผู้สอน และ 3) บุคลิกภาพและลักษณะที่เหมาะสม โดยเฉพาะการทำงานร่วมกับผู้อื่นและความสามารถในการพัฒนาตนเอง (Emyuak, 2013; de Groot, & Branch, 2010; Khannui, 2007) ด้วยเหตุนี้ จึงอาจสรุปได้ว่า งานห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาสามารถก้าวหน้าได้มากยิ่งขึ้นหากมีการบรรจุและแต่งตั้งผู้ที่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์เข้ามาเป็นบรรณารักษ์ของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาทุกแห่ง เพราะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมด้วยประการทั้งปวง

2.2 กรณีห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาไม่มีบรรณารักษ์แต่มีผู้ให้บริการงานห้องสมุด ผู้บริหารโรงเรียนต้องการพัฒนาผู้ให้บริการงานห้องสมุด ดังที่ผู้บริหารโรงเรียน D6 กล่าวว่า “ต้องการให้ครูพัฒนาความรู้เกี่ยวกับงานห้องสมุด” ขณะที่ผู้บริหารโรงเรียน D7 เห็นว่า “ต้องการให้ครูพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม” และผู้บริหารโรงเรียน D1 “ต้องการสร้างความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในพื้นที่ เพื่อช่วยพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนและครูที่รับผิดชอบห้องสมุด” เพราะหากห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษามีผู้ให้บริการงานห้องสมุดที่มีความรู้ในงานห้องสมุด และมีทักษะการดำเนินงานห้องสมุดโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งงานเทคนิค งานบริการ และงานอื่น ๆ ในห้องสมุดตลอดจนการทำงานร่วมกับครูผู้สอนเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน และทำงานร่วมกับสมาชิกในชุมชนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาแหล่งสารสนเทศ รวมถึงการทำหน้าที่สอน แนะนำ และพัฒนานักเรียน ครู และผู้ปกครอง ให้เป็นผู้มีทักษะการรู้สารสนเทศ และเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิตได้ด้วยตนเอง (Panichying, 2002; Emyuak, 2013) จะทำให้ห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาสามารถดำเนินงานได้สอดคล้องกับนโยบายห้องสมุด 3 ดีของกระทรวงศึกษาธิการ (Library Standard 3D, 2010) และส่งผลให้ห้องสมุดสามารถเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน และส่งเสริมนิสัยรักการอ่านให้กับนักเรียนได้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์กับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของไฮดาเยท และวูลานเดรี (Hidayat & Wulandari, 2020) ที่พบว่า การเป็นผู้จัดการโรงเรียนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของครูและเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนและศิริวรรณ เสริมวิฑูรย์ (Sermvithoon, 2011) ที่พบอย่างชัดเจนว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีบทบาทต่อการส่งเสริมการดำเนินงานห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านนโยบายและแผน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และด้านเทคโนโลยี โดยสุพล คำแหงพล (Khamhaengpon, 2007) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารโรงเรียนเป็นบุคคลหนึ่งที่สำคัญที่ช่วยในการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนโดยผ่าน

กระบวนการเรียนการสอนในโรงเรียน และทำให้การเรียนการสอนบรรลุเป้าหมายตามหลักสูตรได้ กล่าวคือ ผู้บริหารต้องจัดระบบบริหารและระบบบริการของห้องสมุดโดยมีคณะกรรมการห้องสมุดให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอเพื่อแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางานต่าง ๆ ของห้องสมุดให้ดีขึ้น นอกจากนี้ต้องพยายามทำให้ประชาคมโรงเรียนคิดว่าห้องสมุดเป็นของทุกคน ดังนั้นทุกคนจึงมีหน้าที่ต้องช่วยกันดูแลรับผิดชอบห้องสมุด แม้จะมีครูบรรณารักษ์ทำหน้าที่แล้วก็ตาม และผู้บริหารต้องเน้นว่า ในกระบวนการจัดการเรียนรู้ ครูผู้สอนต้องให้ความสำคัญกับห้องสมุด ใช้ห้องสมุดให้เกิดประโยชน์มาก ๆ มิใช่เป็นเพียงพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ แต่ต้องใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าตามรายวิชาในหลักสูตรด้วย นอกจากนี้ ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองได้เข้าเยี่ยมชมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาห้องสมุดซึ่งจะทำให้ครูบรรณารักษ์ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา และทำให้ผู้ปกครองรู้สึกเป็นเจ้าของและเปิดโอกาสเข้าช่วยเหลือพัฒนาห้องสมุดได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ผู้บริหารควรใช้เวลาในการนิเทศก์ ติดตาม รับฟังปัญหาการใช้และการพัฒนาห้องสมุด เพราะความสนใจของผู้บริหารมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จในการพัฒนาห้องสมุดและงานอื่น ๆ ในโรงเรียนด้วย รวมถึงครูผู้สอนต้องให้ความสำคัญและร่วมจัดกระบวนการเรียนรู้ผ่านห้องสมุดเป็นประจำ (Ministry of Education, Department of Academic Affairs, 2000)

4. ตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนที่มีผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา ผู้บริหารโรงเรียนต้องให้ความสำคัญกับการเป็นผู้นำเรื่องสร้างวิสัยทัศน์และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ และการควบคุมการปฏิบัติงานด้วยการใช้เครื่องมือและความสามารถและทักษะที่ทำให้ผู้ให้บริการห้องสมุดใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์เพื่อจัดบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และเอาใจใส่ต่อการให้บริการของผู้ใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของการบริการห้องสมุดโรงเรียน ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาที่มีบริการที่มีคุณภาพ สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะ

4.1 พฤติกรรมผู้บริหาร ด้านการเป็นผู้นำ ในเรื่องการกำหนดและการเผยแพร่วิสัยทัศน์ เป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารโรงเรียนในฐานะผู้นำ (Derick Meado, 2016 cited in Paopan, 2016a) ที่ต้องวางแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการมอบอำนาจ สามารถโน้มน้าวให้มีการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง (Paopan, 2016b) เนื่องจากการกำหนดและเผยแพร่วิสัยทัศน์จะทำให้บุคลากรของโรงเรียนมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยเฉพาะเมื่อมีการกำหนดให้ห้องสมุดโรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ของโรงเรียน จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อห้องสมุดโรงเรียน โดยเฉพาะทำให้ผู้ให้บริการในห้องสมุดโรงเรียนต้องใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดบริการห้องสมุดและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการเพื่อทำให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนมีความน่าเชื่อถือ ที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดโรงเรียนเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้นักเรียนเป็นผู้รักการอ่านอ่าน และสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ (Ministry of Education, Department of Academic Affairs, 2000) อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวทางของมุลนิธิวอลล์เชส (The Wallace

Foundation, 2012) ที่เสนอให้ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิผลสร้างวิสัยทัศน์เพื่อความสำเร็จทางวิชาการสำหรับนักเรียน กล่าวคือ การนำวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และมีส่วนร่วมของบุคลากรในการมุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

4.2 พฤติกรรมผู้บริหาร ด้านการควบคุมการปฏิบัติงาน ในเรื่องเครื่องมือ และความสามารถ และทักษะของผู้บริหารโรงเรียน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารโรงเรียนจำเป็นต้องกระทำเนื่องจากการควบคุมการปฏิบัติงานเป็นศิลปะในการบริหารคน โดยเฉพาะกับผู้ให้บริการห้องสมุด เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนเป็นไปอย่างถูกต้องหรือไม่ และผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดมีมาตรฐานเพียงใด ดังนั้น การควบคุมการปฏิบัติงานจึงเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนเพื่อกำกับว่ากิจกรรมทั้งปวงของห้องสมุดโรงเรียนสามารถดำเนินการไปได้ไม่ติดขัดและทุกอย่างเป็นไปถูกต้องตลอดเวลาโดยไม่ผิดพลาด (Navikarn, 1997)

4.3 คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ด้านผู้ให้บริการ ในเรื่องความรู้ เนื่องจากห้องสมุดโรงเรียนจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ เนื่องจากผู้ที่สำเร็จการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์มักเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานห้องสมุด มีทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุด และมีความรู้ความสามารถทางวิชาการเพื่อการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน โดยเฉพาะการจัดหาสื่อการเรียนรู้ตามความต้องการของครูผู้สอน ตามความสนใจของผู้เรียน และสอดคล้องกับรายวิชาที่เปิดสอนในโรงเรียน การเชื่อมโยงระหว่างครูผู้สอนกับห้องสมุดโรงเรียนเพื่อให้นักเรียนทุกคนได้เข้าใช้ห้องสมุด การให้คำปรึกษาแก่ครูผู้สอนให้รู้จักแหล่งค้นคว้าเพื่อประกอบการสอน การจัดทำเครื่องมือช่วยค้นสื่อการเรียนรู้ ตลอดจนการสอนการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้องแก่ผู้เรียน (Khamhaengpon, 2007) ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของนฤมล พุกขศิลป์ (Pruegsasil, 2003) ที่ว่า ผู้ใช้เห็นว่าผู้ให้บริการแสดงให้เห็นว่ามีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ มีความพร้อมเมื่อผู้ใช้มาขอใช้บริการ และสามารถให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ

4.4 คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ เรื่องการจัดบริการและความเอาใจใส่ เนื่องจากห้องสมุดโรงเรียนที่มีผู้ให้บริการที่สนใจความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน และตั้งใจจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองให้ได้นั้น จะทำให้ห้องสมุดโรงเรียนสามารถจัดบริการที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ได้ ทั้งในด้านบริการและระยะเวลาที่แจ้งไว้ (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991) ซึ่งสอดคล้องกับนฤมล พุกขศิลป์ (Pruegsasil, 2003) ที่พบว่า ห้องสมุดจัดบริการต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ ทั้งเรื่องการยืมหนังสือและสื่อทัศนศึกษาได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ทุกครั้ง การมีบริการที่ห้องสมุดมีการกำหนดเวลา และการขอใช้บริการนั้นได้อย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น ตลอดจนผู้ให้บริการสามารถให้คำตอบหรือคำแนะนำที่ถูกต้องในเวลาอันรวดเร็วอยู่ในระดับมาก เหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดในทัศนะของผู้ใช้

ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องให้ความสำคัญกับการเป็นผู้นำด้วยการกำหนดและเผยแพร่วิสัยทัศน์ไปยังบุคลากรของโรงเรียนรวมถึงผู้ให้บริการของห้องสมุดโรงเรียน และการควบคุมการปฏิบัติงานด้วยการใช้เครื่องมือ และความสามารถและทักษะของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อให้ผู้ให้บริการของห้องสมุดโรงเรียนใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์เพื่อจัดบริการที่สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ต่อความต้องการผู้ใช้บริการ จะทำให้ห้องสมุดโรงเรียนมีบริการที่น่าเชื่อถือ อันจะส่งผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนด้วย ดังที่คูเดีย 21 (DoDEA 21, 2014) กล่าวถึงสมรรถนะหนึ่งในการเป็นผู้นำทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพในศตวรรษที่ 21 คือ การจัดสภาพแวดล้อมบนพื้นฐานของการยึดการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ และความรู้ลึกที่ค้ำค้ำของชุมชน ที่สอดคล้องกับการสร้างคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสอนและการเรียนรู้ด้านทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ และยืดหยุ่นภายในโรงเรียนและชุมชน และการเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ด้านโลกมากขึ้น การกระทำของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนเหล่านี้จะทำให้โรงเรียนสามารถจัดการศึกษาที่ตอบสนองตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้

## ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบและอภิปรายผลการวิจัยดังกล่าวมาแล้ว มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ความรู้เป็นตัวชี้วัดสำคัญในตัวแปรมิติผู้ให้บริการที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโรงเรียน ดังนั้น กระทรวงศึกษาธิการจึงควรกำหนดนโยบายให้มีการบรรจุแต่งตั้งผู้ให้บริการที่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์หรือบรรณารักษ์ในห้องสมุดโรงเรียนทุกแห่ง เพื่อให้ห้องสมุดโรงเรียนมีผู้ที่มีความรู้ ทักษะคิด และสามารถปฏิบัติงานห้องสมุดโรงเรียนได้เต็มเวลาและอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดบริการที่เหมาะสมต่อผู้ใช้และสามารถให้บริการด้วยความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ของห้องสมุดโรงเรียนได้

1.2 การจัดบริการและการเอาใจใส่เป็นตัวชี้วัดสำคัญในตัวแปรมิติความน่าเชื่อถือของบริการ โดยการจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต และมีสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัยและเพียงพอจะช่วยให้บรรณารักษ์สามารถจัดบริการได้อย่างเหมาะสมกับผู้ใช้ซึ่งส่วนมากเป็นนักเรียนที่ปัจจุบันให้ความสนใจต่ออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตจะทำให้สามารถให้บริการตอบคำถามได้รวดเร็วขึ้นและสามารถแนะนำแหล่งข้อมูลที่ไม่มีภายในห้องสมุดโรงเรียนได้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของบรรณารักษ์ที่มีต่อผู้ใช้ ดังนั้น จึงกระทรวงศึกษาธิการควรมอบหมายให้สำนักงานการประถมศึกษาแต่ละจังหวัดเป็นแม่ข่ายในการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนใน

พื้นที่ โดยเฉพาะการจัดหาสื่อการเรียนรู้ดิจิทัล การนำซอฟต์แวร์สำหรับการจัดการกับสื่อการเรียนรู้ซึ่งมีอยู่แล้วมาใช้อย่างจริงจัง และการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการสารสนเทศ ทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกห้องสมุดโรงเรียน

1.3 การกำหนดวิสัยทัศน์และเผยแพร่วิสัยทัศน์เป็นคำขวัญสำคัญในตัวแปรมิติการเป็นผู้นำที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียน ดังนั้น กระทรวงศึกษาธิการควรสั่งการให้ผู้บริหารโรงเรียนทุกแห่งกำหนดให้ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ของโรงเรียน เพื่อไม่ให้ตกหล่นการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญในโรงเรียน และยังเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบรรณารักษ์และผู้เกี่ยวข้องอีกด้วย

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

2.1 การใช้เครื่องมือและความสามารถและทักษะเป็นคำขวัญสำคัญในตัวแปรมิติการควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนต้องพยายามหาและใช้เครื่องมือ รวมถึงความสามารถและทักษะที่เหมาะสมเพื่อให้บรรณารักษ์และผู้เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของโรงเรียนเกี่ยวกับห้องสมุดโรงเรียนที่กำหนดขึ้น

2.2 ผู้บริหาร โรงเรียนต้องส่งผู้ให้บริการห้องสมุดโรงเรียนที่ไม่สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์เข้ารับการอบรมความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานห้องสมุดได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน

2.3 ผู้บริหารโรงเรียนต้องสนับสนุนให้บรรณารักษ์นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ สฟฐ. (OBEC Library Automation System) ที่พัฒนาแล้วโดยสำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ร่วมมือกับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานและให้บริการของห้องสมุดโรงเรียน

2.4 บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนควรจัดบริการและกิจกรรมส่งเสริมการอ่านผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อรองรับการเป็นห้องสมุดโรงเรียนดิจิทัลในอนาคต

2.5 บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนควรจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่นักเรียนเกี่ยวกับทักษะการรู้ดิจิทัล (Digital literacy) เพื่อเตรียมพร้อมนักเรียนสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

## 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยต่อไป

ผู้ให้บริการห้องสมุดโรงเรียนส่วนมากไม่ได้สำเร็จการศึกษาทางบรรณารักษศาสตร์ จึงทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์เนื้อหา การจัดหมวดหมู่ และการทำรายการสื่อการเรียนรู้ในห้องสมุดโรงเรียนได้ซึ่งเป็นบริการที่สำคัญที่ช่วยให้ครูและนักเรียนเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ที่อยู่ภายในห้องสมุดได้ ดังนั้น จึงควรพัฒนาและทดลองใช้สื่อการเรียนรู้สำหรับผู้ให้บริการห้องสมุดโรงเรียนเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหา การจัดหมวดหมู่ และการทำรายการ เพื่อช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว

## References

- de Groot, J., & Branch, J.L. (2011). Looking toward the future: Competences for 21<sup>st</sup>-century teacher-librarians." **Alberta Journal of Educational Research**, 57 (3), 288-297.
- DoDEA 21. (2014). **Self-assessment and reflection continuum**. Retrieved March 4, 2021, from [https://content.dodea.edu/teach\\_learn/professional\\_development/21/docs](https://content.dodea.edu/teach_learn/professional_development/21/docs).
- Emyuak, S. (2013). **The development of professional competency enhancing model of school librarians**. (Doctoral Dissertation, Ph.D. in Research and Development in Education, Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand). Retrieved January 4, 2021, from <http://theses.psu.ac.th/lib-irpsu/?q=th/node/9>. [In Thai]
- Hidayat, N, & Wulandari, F. (2020). The impact of leadership behavior on school performance. **Cakrawala Pendidikan**, 39 (3), 493-506. Retrieved April 5, 2020, from [https://journal.uny.ac.id/index.php/cp/article/view/31005/pdf\\_1](https://journal.uny.ac.id/index.php/cp/article/view/31005/pdf_1).
- Karnasut, P. (1999). **Statistics for behavioral science research** (3<sup>rd</sup> ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. [In Thai]
- Khamhaengpon, S. (2007). **The quality development guidelines of school library under the Office of Kalasin Educational Service Area II**. (Mater Thesis, M.Ed. in Educational Administration, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand). [In Thai]
- Khannui, S. (2007). Modern libraries: Electronic libraries and the new role of librarians. **Academic Services Journal, Prince of Songkla University**, 18 (3), 136-139. Retrieved September 5, 2018, from <https://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/view/318/293>. [In Thai]
- Library standard 3D**. (2010). Retrieved April 4, 2020, from <http://www.libraryhub.in.th/2010/11/09/how-to-3dee-library/>. [In Thai]
- Likert, R. (1967). **The human organization: Its management and value**. New York: McGraw-Hill
- Ministry of Education. Department of Academic Affairs. (2000). **Manual for primary school library operations**. Bangkok: Teachers Council. [In Thai]
- Navikarn, S. (1997). **Administration**. Bangkok: Samakkisarn. [In Thai]
- Pahe, S. (2000). Towards the dimension of being a professional education administrator. **Academic Journal, Office of the Basic Education Commission**, 3 (6), 70-74. [In Thai]
- Panichying, M. (2002). **Organizing the library to be a self-sufficient learning center**. Bangkok: Human Potential Development Center. [In Thai]



- Paopan, C. (2016a). School administrators in 21<sup>st</sup> century. In Kalasin University, Faculty of Education (Eds.), (301-313). **1<sup>st</sup> National education conference, educational management for local development towards ASEAN community: New direction in the 21<sup>st</sup> century**, Kalasin, Thailand. Retrieved May 21, 2021, from [http://conference.edu.ksu.ac.th/file/20160809\\_2488101126.pdf](http://conference.edu.ksu.ac.th/file/20160809_2488101126.pdf). [In Thai]
- Paopan, C. (2016b). Fundamental concepts and theories for being leaders of school administrators in the 21<sup>st</sup> Century. **Journal of Educational Administration, Khon Kaen University**, 12 (1), 1-9. [In Thai]
- Parasuraman, A.P., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. **Human Resource Management**, 30(3), 335-364.
- Prachanyothin, N. (1994). **Library and Information Services**. Bangkok: Department of Library Science, Faculty of Liberal Arts, Thammasat University. [In Thai]
- Pruegsasil, N. (2003). **An evaluation of library service quality in Rangsit University Library and Information Center**. (Master Thesis, M.A. in Library and Information Science, Chulalongkorn University, Thailand). Retrieved May 30, 2021, from <http://cuir.car.chula.ac.th/bitstream/123456789/4687/3/Narumon.pdf>. [In Thai]
- Prongmaneeikul, P., & Wongsawangsi, S. (2019). **Situation of school libraries in the lower central region and upper southern region**. Phetchaburi: Library and Information Science Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phetchaburi Rajabhat University. [In Thai]
- Sancar, M. (2009). Leadership behaviors of school principals in relation to teacher job satisfaction in north Cyprus. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, 1(1), 2855–2864.
- Sermvithoon, S. (2011). The role of school administrators in supporting the secondary school libraries' performances in Bangkok metropolitan area and its vicinity. **The Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University**, 4 (2), 30-42. Retrieved January 4, 2021, from <http://ejournals.swu.ac.th/index.php/jlis/article/view/2159/2192>. [In Thai]
- Srihengpaiboon, N. (2005). **Administrators' behavior in Sri-prachan district Office of Suphanburi Education Service Area Zone 1**. (Master Thesis, M.Ed. in Educational Administration, Silpakorn University, Thailand). Retrieved May 29, 2021, from [http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis\\_th.asp?id=0000003014](http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000003014). [In Thai]

- Srisamran, S. (2002). **Behavior of school administrators according to the opinions of teachers, under the Bang Nam Priao District Primary Education Office, Chachoengsao Province.** (Master Thesis, M. Ed. in Educational Administration, Burapha University, Thailand). Retrieved January 4, 2021, from <https://webopac.lib.buu.ac.th/Catalog/BibItem.aspx?BibID=b00211107>. [In Thai]
- Wachirapreechamong, T. (1981). **Library science: Basic knowledge and operations of libraries.** Bangkok: Srinakharinwirot University. [In Thai]
- The Wallace Foundation. (2012). **The school principal as leader: Guiding schools to better teaching and learning.** New York: Author. Retrieved November 21, 2019, from [www.wallacefoundation.org/knowledge-center/school-leadership/effective-principal-leadership/Pages/The-SchoolPrincipal-as-Leader-Guiding-Schools-to-Better-Teaching-and-Learning.aspx](http://www.wallacefoundation.org/knowledge-center/school-leadership/effective-principal-leadership/Pages/The-SchoolPrincipal-as-Leader-Guiding-Schools-to-Better-Teaching-and-Learning.aspx).
- Wangsin, S. (2002). School administration according to educational reform guidelines. **Academic Journal, Office of the Basic Education Commission**, 5 (6), 29-30. [In Thai]
- Wiriyanphan, T. (2002). **Executives in the era of corporate governance.** Bangkok: Infomedia Books. [In Thai]

**Investigation of the Current Situation and Problems of Libraries and Information Service  
Institutions for Visually Impaired Person in Thailand**

Jirawan Sriwong<sup>1</sup>

Atichart Harncharnchai<sup>2</sup> Pranee Asvapoositkul<sup>3</sup>

**Abstract**

With increasing concern over the difficulties in accessing information resources of people with visual impairment, several research studies suggested putting more efforts into the collaboration issue and models locally and globally. However, this seems to be in the embryonic stage in Thailand caused of several obstacles. This study aims to investigate the existing context related to various aspects of service operations for the blind. Exploratory research was used to collect data from 15 libraries and information service institutions in Thailand using questionnaires and semi-structured interviews. Descriptive statistics and content analysis were data analysis tools. Findings of the research showed there were five major areas of organizational problems and requirements. The study also attempts to propose a guideline for collaborative network initiatives based on the requirements.

**Keywords:** Visually impaired person, Libraries and information service institutions, Collaborative network, Organizational problems and requirements

---

<sup>1</sup>Lecturer, Library Science Major, Faculty of Liberal Arts, Thammasat University, E-mail: jirawan.sriwong@gmail.com

<sup>2</sup>Assistant Professor, Department of Knowledge Management, College of Arts, Media, and Technology, Chiang Mai University, Email: harncharnchai@gmail.com

<sup>3</sup>Associate Professor, Library Science Major, Faculty of Liberal Arts, Thammasat University, E-mail: [pra@tu.ac.th](mailto:pra@tu.ac.th)

(Received: 21 January 2022; Revised: 31 January 2022; Accepted: 15 April 2022)

## **Introduction**

Libraries and Information Service Institutions are of importance and play a significant role in providing equal access to information regardless of race, religion, expression, disability, and other diverse backgrounds. This statement complies with Glasgow Declaration stated in the International Federation of Library and Institutions-IFLA in Scotland, which declares the right of freedom of opinion and expression; this right includes freedom to hold opinions without interference and to seek, receive and impart information and ideas through any media and regardless of frontiers. The people stated in this declaration also include people with visual impairment (IFLA Libraries for the Blind Section-IFLA/LBS, 2003; United Nations, 2016).

There are libraries and information service institutions for people with visual impairments, which have been continuously developed by various agencies, organizations, and foundations. These libraries and institutions were initially used to provide information services independently. After that, they were subsequently used for constructing a collaborative network for the dissemination of information to people universally and effectively (Library of Congress, 2011). For example, in the U.S.A., the Boston Public Library is the first institute that provided a bas-relief book, later known as Braille Books, for people with visual impairments in 1868. Following the Boston Public Library, the Library of Philadelphia, the Chicago Library, the New York Public Library, and the Detroit Public Library started to provide this service respectively. Another important event happened in 1931 when the American Congress founded the National Library Service for the Blind and Physically Handicapped (NLS/BPH). This institution is serving as the nation's center for providing services and disseminating information for people with visual impairments, establishing cooperation between libraries and other institutions on the copyright information resources for reading, borrowing-returning services, setting standards, and quality assurance. Currently, the national libraries for people with visual impairments have served all American people, both living in the United States and outside the US, through the cooperative network between national libraries. This network was initially started with 19 libraries in 1931, and today there are 113 libraries across the United States. The American Congress allocates a budget for libraries annually, whereas the regional and sub-regional libraries are also funded by federal states and local governments.

The same as the United Kingdom, the Royal National Institute of Blind People (Royal National Institute of Blind People, 2014-2022) was founded in the same year as the Boston Public Library which first provided Braille books in 1868. The Royal National Institute of Blind People typically known as RNIB National Library Service or RNIB/ NLS, was founded by RNIB in 2007, and this library is considered the largest library for people with visual impairments. The objective of this library is to provide blind people with the opportunity to read books and access the information they need as normal people. The RNIB plays an important role in establishing cooperation between libraries and other institutions by providing a database of reading materials, building a platform for academics to share their expertise, and converting printed media and other types of media into formats that are suitable for people with visual impairments.

Whereas, in Thailand, only a limited number of libraries and information service institutions for visually impaired persons have been provided by The Thai government, compared to other types of libraries. Furthermore, the information services provided by these libraries are typically inefficient and cannot meet the total needs of all users. The research on information services and access to visually impaired persons shows that there are insufficient braille books and audiobooks for people with visual impairment as the process of publishing these media is complicated and requires a significant number of resources (Bureau of Information and Communication Technology, Ministry of Education, 2005; Vichit, 2010; Asvapoositkul, 2014; Kawai, 2017). Moreover, the research by (Netayawijit, Taumsuk, & Kwiecien, 2019) revealed that the information behavior of disabled people including the blinds has changed due to the development of information technology. The disabled users now intend to access the information via the internet on their own.

A collaborative network of libraries and information service institutions for visually impaired people can be one of the main strategies for solving this issue, however, the research about collaborative networks for libraries for the blind is limited. This research, therefore, studies the current status and problems that occurred in the collaborative network in Thailand, the future needs of both executives and employees. The study is then synthesized and summarized in order to indicate the potential solutions for a collaborative network of libraries and information service institutions for the visually impaired person.

To understand the collaboration within this network, the study analyzed the library/institutional and collaborative process of the existing context. The main objective of this study is to investigate the current context at both the organizational and network-level regarding problems and collaboration. The specific research questions were:

RQ1. What is the current status of service operation, and the collaboration situation in the libraries and service institutions?

RQ2. What aspects are required for the development of the collaborative network?

## **Literature Review**

### **A. Visually impaired person**

A visually Impaired Person, as defined in the Royal National Institute of Blind People (2016) is a person with partial vision, either in one or both eyes. According to the reports published by the Ministry of Social Development and Human Security, there are 191,965 people with visual impairment, and 187,534 out of these, accounting for 97.6%, do not have access to education. The quality of life of this group of people can be significantly improved if they have an opportunity to get access to all information services by themselves. The number of libraries and information service institutions for visually impaired people plays a vital role in providing free access to all information resources. The number of these libraries and institutes in Thailand however is limited, and the number of people working in this industry and the government budget is scarce so there are insufficient media and resources for the needs of visually impaired people.

Generally, the information service for visually impaired people consists of information resources services and information access services (Asvapoositkul, 2014). The information resources service is a production and providing information resources in a specific format that is suitable for the blinds. These information resources are including audiobooks, Braille books, large print books, tactile pictures which are produced by the library, and the information service center for the blind. (Kawai, 2017) Additionally, the production of information materials for the blind can be one kind of information service for the library and information center, especially the library in an academic institution where the production of teaching and learning materials are processed by user requests.

The other, information access service, is intended to provide general library services such as circulation service, reference services and to give the user assistive technology service as a tool to access information. The assistive technology service is the service that provides borrowing services of essential reading aids and equipment such as Braille notes, IC Recorder, and laptops. Moreover, computer and software skills training to assist blinds people to read and access information on their own is provided (Asvapoositkul, 2014).

### **B. Collaborative Network among libraries and service institutions**

The library collaboration network is a collection of libraries to cooperate in various activities considering the mutual benefits of the network and the users and to promote library operations. Characteristics of cooperative activities are the exchange or sharing of information, training, or supporting the operations such as joint procurement of information resources, or cooperative project for working on journal indexing. There are many collaboration models applied to library network development which are varied by participants, users, geographical area, or subject coverage. There are many models of a consortium that were proposed such as subject-based consortia, regional-based consortia, or groups formed for the purchase of specific products. (Ghosh, Biswas, & Jeevan, 2006)

To make a collaborative network successful, there are many essential elements (Gorman & Cullen, 2000), for example, commitment from top management, a formal governing structure, staff participation, and adequate funds. Moreover, the study of strategic cooperation and consortia building for Indian libraries by Ghosh and Jeevan (2006) also suggested top ten issues that the libraries should be considered to streamline their consortia such as commitment to cooperation, type of agreement, budget and funding, the skill of planning, organization, and administration, and ego and attitude of consortia members.

From the study of network cooperation of libraries for the visually impaired at the international level, it is found that a network of cooperation has been established to work together in the production, procurement, and services of information resources. It is the cooperation between the libraries agreeing among themselves or between other types of libraries such as public libraries, national libraries, etc. The network abroad for information services to the visually impaired, including the United States, United Kingdom, China, Singapore, is a national cooperation network that is supported in terms of

policy or budget from the government. Moreover, the administration of cooperation is carried out by the central authority.

Regarding of situation of libraries for the blind in Thailand, the libraries are operated by education institutions and foundations for the blind. Each library has collaboration in a non-formal way with other libraries to share information resources or joint media production such as audiobooks or braille materials. There is no central organization to operate the collaboration.

### **C. Knowledge sharing and collaborative technologies**

There is no doubt that efficient collaboration relies upon timely and effective flows of knowledge among individuals and organizations. Knowledge sharing is a process or activity through which skills or expertise are exchanged among people within and between organizations so that members will be able to work effectively together. Without exception, libraries and information service institutions need knowledge sharing to encompass exchange ideas, insights, and innovations through mutually beneficial activities (Igwe & Ugocha, 2018).

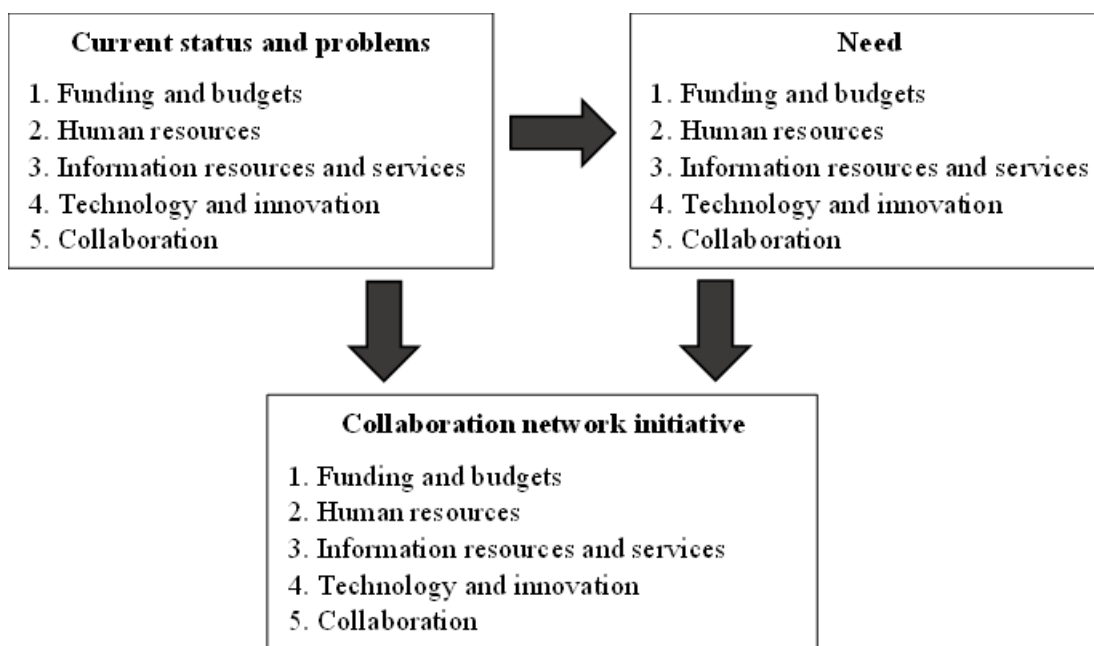
To enhance knowledge sharing with others, collaborative technologies are tools and systems that facilitate group work, allowing members to perform a variety of tasks remotely. For example, a collaborative workspace can bring teams into a shared workspace to conduct their projects in real-time. A collaborative network can be promoted through discussions and sharing of new knowledge using communication and conference tools, project management tools, document sharing, and knowledge base tools (Lopes, Oliveira, & Costa, 2015). Libraries and information service institutions gain benefits from networking groups in both collective development and library systems management such as shared database and portal, streaming resources, and cloud-sourced discovery systems.

### **Research Methodology**

A mixed-method approach was used in the study and conducted using the following steps: (1) theoretical approaches and related research literature were studied from documents, textbooks, articles, and research studies, and (2) questionnaire and an in-depth interview of 15 libraries and service institutions including 15 executives and 15 operational officers about the current context of a collaborative network as well as the analysis of the future plan. These libraries and service institutions were selected



from websites and reports, which are the results of a survey on information about the promotion and development of service systems to support students with disabilities in higher education institutions under the office of the higher education commission, the academic year 2018. The selected institutions must have at least ten students with visual impairment (Office of Student Promotion and Development, Ministry of Education, 2019). The instrument used for data analysis included: (1) descriptive statistics using Excel. (2) Keyword extraction of collaborative network members. Data were analyzed by classifying the questionnaire data into different issues and topics. The conceptual framework of the research is shown in Figure 1



**Fig. 1 Conceptual framework**

From Figure 1, as collaboration development depends on the need and readiness of members in the network, this framework shows an important factor that reflects the operation of libraries and information service institutions for visually impaired people and the needs of users (Asvapoositkul, 2014) that researchers need to be considered in the study. The topics are funding and budgets, human resources, information resources and services, technology and innovation, and collaboration. The proposed collaboration

network can be initiated by each topic based on the study that will fit the library's needs and maximize the capabilities of library service for the blind.

## **Findings**

The study investigates the current context and problems of the collaborative network of 15 libraries and service institutions in Thailand. The requirements for enhancing the collaborative development of this network are also analyzed. To answer the research questions, the findings would be categorized into 2 main issues: the current context and problems and the collaborative network initiative.

### **A. Current context and problems**

The results revealed that the aspect of human resources was raised the most critical problems by the participants. The problems with personnel are a shortage of staff and a lack of skills in information technology, information organization, and media production, respectively. These problems also affect other operational tasks. For example, there are insufficient information resources due to a lack of media production skills. Other key problems were lacking technological equipment and no formal collaboration policy. So, different collaborative activities to enhance resource sharing and skills improvement are vital factors in optimizing library operations. More detailed explanations of each element can be summarized as followings.

1. Funding and budgets: According to the response from 15 libraries and information services on the last 5-year budgets, most of the libraries received a hundred thousand Thai baht for their annual budget, whereas some of them received a million Thai baht for their annual budget, and the rest, which is only a limited number of libraries, received only ten thousand Thai baht for their annual budget. Most of the budget spending was on salary and information resources acquisition. The results also found that the libraries affiliated with the foundation still have a shortage of budget for reading aids maintenance, an inflexible budget and some of the funding needs to be prepared in the long term. While some of the libraries affiliated with education institutions encountered limited budgets from budget cuts by their affiliation. These budgets however are not enough to run the medium-to-large scale projects.

2. Human resources: The results found that most of the staff in libraries for the blind in Thailand possessed a degree in education. Most of the libraries in the study reported that they encountered

insufficient numbers of staff and technology specialists. This insufficient, lack of assistive technology proficiency and unqualified staff can lead to a shortage and delay of information media services for a visually impaired person.

3. Information and service resources: As most of the libraries for the blind in Thailand are affiliated with educational institutions both at the school and higher education level, the research found that information resources for education support are in need. Whereas information resources for pleasure reading are provided by libraries affiliated with foundations for the blind. Information resources are in many formats, for example, audiobooks and braille materials. However, most of the libraries in the study face the problem of a shortage of information resources due to insufficient budget and personnel, and a lack of tools and suitable technologies to produce braille or audiobooks materials.

There are 2 types of information services provided in libraries and service institutions to support the blind: information resources production and information access. Most of them generally use the online channel to deliver their support and some information materials. Moreover, the library also provided education support services and daily life skill development for the blinds such as administration of education funds, preparation of facilities to support their daily life, education planning, and mental health counseling.

4. Technology and innovation: The libraries provide various technological devices to support users' information access and use. However, the devices are still not sufficient for the users. Some of the libraries are a shortage of budget which affects the replacement of new devices or acquiring new technologies. Moreover, the scarce budget also affects innovation development in the libraries.

5. Collaboration: The libraries for the blind in Thailand already have non-formal collaboration with other libraries for sharing information resources or sharing capabilities and tools of material production. There is no formal collaboration policy, and no staff and budget provided for the collaborative operations.

## **B. Requirement for successful network development and plan of libraries' operation enhancement**

Based on the analysis of the requirements from the executives and heads of operations of 15 institutions, the result can be categorized into 2 dimensions: The need for developing a collaborative network and the plan for enhancing libraries' operation

### **1. The need for developing a collaborative network**

The respondents were asked to identify their needs/ requirements for developing a collaborative network related to (1) Funding and budgets; (2) Human resources; (3) Information resources and services; (4) Technology and innovation, and (5) Collaboration. Within each aspect, the relative importance of requirement or activity was reported as follows:

1.1 Funding and budgets: It revealed that to develop a collaborative network successfully, the network model should have a formal policy with a clear objective of collaboration with a sufficient and consistent fund to operate the network.

1.2 Human resources: At the present, the libraries encountered insufficient staff for the library's service and operation including running network activity. Both administrators and staff pointed out that having a staff for network operation is required for the success of the collaborative network.

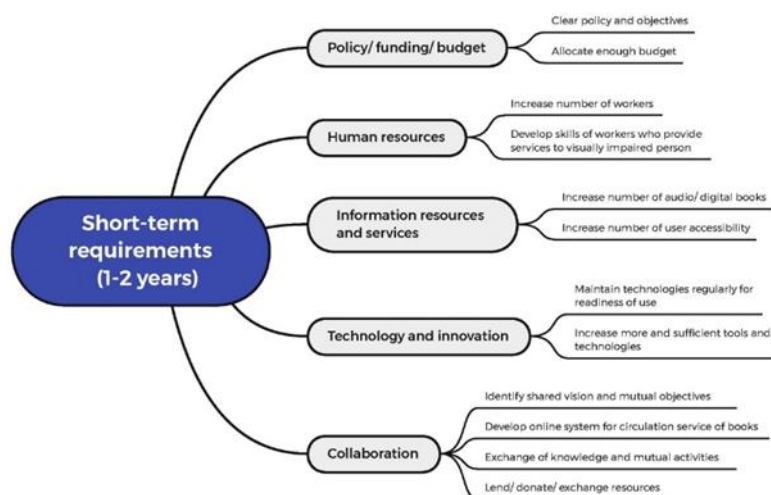
1.3 Information resources and services: As information resources for the blinds are rarely acquired from bookshops, most libraries usually produce information resources on their own, or by outsourcing services. To share a library catalog among members was raised the most because it provides access to the users and the library. The activity is useful for the member to reduce duplication of information resources, and the user can have more choices of information access.

1.4 Technology and innovation: Technology may help better communication among members. To succeed in the network collaboration, databases for sharing information resources, and web portals as a communication and information access platform for the network were needed.

1.5 Collaboration: The possible collaboration initiative would be exchanging the knowledge and sharing of a list of information resources and items among members within the network. To strengthen the collaborative network, inter-library activities or network activities should be promoted continuously.

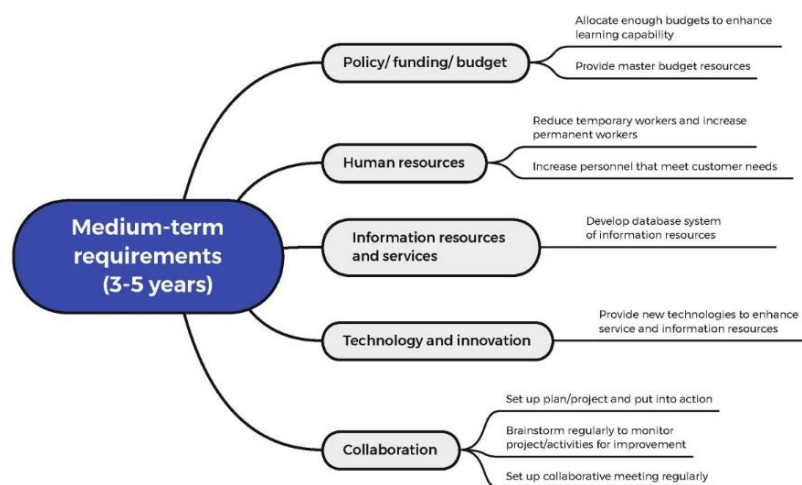
### **2. Plan of libraries' operation enhancement**

To enhance the capabilities of library operations, additional data related to short-term requirements (1-2 years) and medium-term requirements (3-5 years) were gathered from the participants. Using the Mind Mapping software to visualize the future requirements, Figure 2 and Figure 3 were then proposed.



**Fig. 2 Short-term requirements**

From Figure 2, in the short-term requirements, the respondents intend to increase information resources, staff, and technological equipment to fulfill user needs and maximize information access. The result can be implied that most of the libraries give priority to the way to solve the current problems found in the routine operation such as insufficient tools and information, and lack of skill in staff. The collaboration initiative for the short-term period can be sharing of information resources or inter-library loans. Furthermore, an online database or online platform was also raised in the requirement issues. So, the potential for collaboration regarding the short-term period would cover all activities to enhance resource sharing within the network such as database development and staff training for technical skills.



**Fig. 3 Medium-term requirements**

Besides short-term requirements, the respondents also proposed the requirements for the middle-term plan focusing on the development of innovation or new tools to enhance the operational capabilities within the collaborative network. It implied that the libraries may not be aware of the collaboration network as a tool for solving problems as found in the routine operation. However, it will be more useful if the libraries pay more attention to the improvement of the operation and innovation.

### **C. Guideline to initiate collaboration network of the libraries for the blind**

Based on the results described in the previous sections, the proposed future plan and activities to initiate the collaboration network that fit the current situation and needs of the libraries for the blind are as follows.

**Table 1 Proposed plan for collaboration initiation of the libraries for the blinds**

| <b>Plan category</b>              | <b>Initiative project/ activities</b>      |
|-----------------------------------|--------------------------------------------|
| Policy development                | Formal policy development                  |
| Human resources                   | Up-skill training project                  |
| Information and service resources | Information resource sharing via database  |
| Technologies and innovation       | Knowledge sharing activities               |
| Collaboration                     | Seminar, or meeting for collaboration plan |

Table 1, it showed the projects or activities that should be launched to initiate collaboration among network libraries. There are 5 activities depending on the plan category namely policy development, human resources, information and service resources, technologies and innovation, and collaboration.

1. Policy development. As most of the libraries in the study already have non-formal collaboration with other libraries or outside organizations. To strengthen the network with clear objectives and policy, formal collaboration should be developed as soon as possible. All libraries will help together to develop policy and objective of network and proceed to sign a memorandum of understanding among the members.

2. Human resources. The lacking skill of personnel, especially information resource production and information service for the blind, is a significant problem in many libraries in the study. The collaboration can be a tool to improve the skills of personnel by sharing best practices of the library operation of each member. These non-formal up-skill activities can be done both online and onsite whereas formal training projects can be arranged within some specified period, e.g., every year, every 6 months.

3. Information resources and services. To solve the problem of insufficient information resources, collaboration activities such as sharing information resources both in bibliography and full text should be initiated throughout the entire network. The beginning of the network can develop from the libraries in the same types of users or affiliation, for example, the libraries affiliated with the university, school, or foundation.

4. Technology and innovation. Technology is among the most concerning skills that the research participants need to improve. All libraries provide technology equipment to let users read, learn, and search information conveniently. Knowledge sharing about how to maintain technological devices and how to use software to produce educational materials for the blind can be an immediate activity of the network. All members can also arrange knowledge-sharing sessions online and the development of collaboration platforms such as wiki to retain and disseminate knowledge among members is also crucial.

5. Collaboration. As shown in the result that there was no collaboration policy and formal collaborative network. To initiate the collaboration, the seminar or meeting to form the network and

collaboration policy should be arranged as soon as possible. Moreover, communication channels such as Facebook group, or Line group for the member should be developed to disseminate information or exchange knowledge among the members

### **Conclusion and Discussion**

The cooperation of the libraries for the blind is essential to provide access to a wide range of information opportunities for visually impaired people. However, the collaboration situation is not stable because most libraries have informal collaboration to share their expertise and information resources. Regarding the library operations in Thailand, most of them are different in affiliation, for example, university, school, and foundation which affects service policy, types of information resources, and services provided. Additionally, many libraries are still experiencing some problems in their service operations, e.g., insufficient budget and staff, lacking skill of technology, and production of information resources.

As the collaboration situation of the libraries for the blind in Thailand is informal, no policy and organization taking care of collaboration activities are found. Whereas the successful network abroad, such as the United States, or Singapore, usually has formal collaboration and organization to operate the collaboration activities. The situation of collaboration among the libraries in the study showed that there were no collaboration policy and no budget for collaboration, resulting from an unclear commitment to cooperation among the library's networks. Regarding the study of consortia building in India, the commitment to cooperation is one of the success factors for collaboration building (Ghosh & Jeevan, 2006). This issue may be one of the key factors that the collaboration of the libraries for the blind is not stable and sustainable.

The results also show that there are no national-level organizations that obviously participated in the collaboration or were responsible for the operation of the library for the blinds. This may be the reason that the libraries for the blinds are still faced with difficulties in their operation, even collaboration development. As found in the study, there are no budget and staff to take care of collaboration activities. When each library encountered a problem in library operation, the librarian contacted another library that know in person for help. This situation is different from the situation of successful libraries in some



countries, such as the USA, the UK, or Sweden where the libraries' activities and operations get support from national-level organizations (Library of Congress, 2011; Royal National Institute of Blind People, 2014-2022).

Lacking the skill of personnel is the most concerning problem in the library's operation which is like the situation found in academic libraries for the visually impaired person in many countries. The study of Mutula & Majinge (2017) revealed that many university libraries lack the capacity to provide effective information services for visually impaired users. As visually impaired users have unique information needs and behavior, the individuals need to learn and develop specific skills to provide effective information service for the users. The collaboration for up-skill training and knowledge sharing session will be useful to improve personnel skills and can be promoted as an initial project to develop the collaboration among the libraries for the blind in Thailand.

#### **A suggestion of further research**

The objective of the study is to examine the current situation of the libraries for the visually impaired person and to propose the guideline to enhance the collaboration network of the libraries for the blind that fits the current status and needs of the libraries. Further study about the implementation and application of the guideline, the measurement of efficiency, and the analysis of success factors of the proposed guideline will be most useful.

#### **Acknowledgment**

This research is a part of the research project on the model of a collaborative network of libraries and information service institutions for people with a visual impairment in Thailand which has been granted support by the Faculty of Liberal Arts, Thammasat University.

## References

- Asvapoositkul, P. (2014). **The Needs for Information, Information Services and Assistive Technology of Undergraduate Students with Visual Impairment at Disabled Student Services, Thammasat University**. Bangkok: Thammasat University. [In Thai]
- Bureau of Information and Communication Technology, Ministry of Education. (2005). **Report of Educational Media Status and Needs of Lower Secondary School Blind Students in Participating Schools in Bangkok and Surrounding Areas**. Bangkok: Educational Technology Center. [In Thai]
- Ghosh, M., Biswas, S. C., & Jeevan, V. K. (2006). Strategic Cooperation and Consortia Building for Indian libraries: Models and Methods. **Library Review**, 55, 608-620.
- Gorman, G. E., & Cullen, R. (2000). Models and Opportunities for Library Co-operation in the Asian Region. **Library Management**, 21(7), 373-384. <https://doi.org/10.1108/01435120010338810>
- IFLA Libraries for the Blind Section-IFLA/LBS. (2003). **Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section**. Retrieved February 4, 2019, from <https://www.ifla.org/lpd>
- Igwe, K. N. & Ugocha, O. C. (2018). Knowledge Sharing among Librarians: A Literature Review. **International of Applied Technologies in Library and Information Management**, 4(1), 78-89.
- Kawai, Y. (2017). The Guidelines of an Education Support Model for Visually Impaired Japanese-Major Students in Higher Education Institute. **Pikanasan**, 13(1), 43-57. [In Thai]
- Library of Congress. (2011). **National Library Service for the Blind and Physically Handicapped History**. Retrived April 20, 2019, from <https://www.loc.gov/nls/about/organization/history/>
- Lopes, I., Oliveira, A., & Costa, C. (2015). Tools for Online Collaboration: Do they Contribute to Improve Teamwork?. **Mediterranean journal of Social Sciences**, 6(6), 511-518.
- Ministry of Education. (2019). **Report on the Results of a Survey on Information about the Promotion and Development of Service Systems to Support Students with Disabilities in Higher Education Institutions under the Office of the Higher Education Commission, Academic Year 2018**. Bangkok: Office of Student Promotion and Development.

- Mutula, S. M. & Majinge, R. M. (2017). Shortcoming in Library and Information Science (LIS) PHD Projects: Analyses of Examined Theses and Supervised for the Period 2008-2016 at Select Universities in Eastern, Western and Southern Africa. **Mousaion**, 35(1), 114-129.
- Netayawijit, P, Taumsuk, K., & Kwiecien, K. (2019). Information Behaviors and Technology Acceptance of the Disabilities. **Information**. 22(2), 50-60. [In Thai]
- Office of Student Promotion and Development, Ministry of Education. (2019). **Education in Thailand 2019-2021**. Retrieved May 10, 2022 from <http://www.onec.go.th> [In Thai]
- Royal National Institute of Blind People. (2014-2022). **Our History-RNIB**. Retrieved March 16, 2022, from <https://www.rnib.org.uk/who-we-are/history-rnib>
- Royal National Institute of Blind People. (2016). **Finding out about your child's eye condition**. Retrieved May 31, 2016, from <http://www.rnib.org.uk/information-everyday-living-family-friends-and-carers-understanding-your-childs-eye-condition>
- Wijit, S. (2010). **The Operations of Libraries for Visually Impaired People: Four Case Studies**. (Master Thesis, M.A. in Library and Information Science, Srinakharinwirot University, Thailand). [In Thai]
- United Nations. (2016). **Universal Declaration of Human Rights**. Retrieved June 1, 2016, from <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

## แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา ประกาศ พาวินันท์<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากนักเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 400 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 24 คน ประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 6 คน ครูผู้สอน จำนวน 12 คน และครูบรรณารักษ์ จำนวน 6 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา มีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การทบทวนกระบวนการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{X}=4.05$ ) รองลงมา คือ การใช้และการเผยแพร่สารสนเทศ ( $\bar{X}=3.93$ ) การประเมินคุณค่าสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.92$ ) การวิเคราะห์ปัญหาและสารสนเทศที่จำเป็น ( $\bar{X}=3.89$ ) การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและการค้นคืนสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.89$ ) ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และภูมิภาค นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย นักเรียนที่เคยเรียนและไม่เคยเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ มีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** การรู้สารสนเทศ, การรู้เทคโนโลยีดิจิทัล, การเรียนการสอน, ห้องสมุดโรงเรียน

---

<sup>1</sup>รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
อีเมล: pawinun@yahoo.com

## **Guidelines for information and digital literacy skills development of secondary education students**

Prapat Pawinun<sup>1</sup>

### **Abstract**

The objective of the research is to study the guidelines for information and digital literacy skills development of secondary education students. The samples of this research were secondary education students. The data were obtained from the questionnaire. In addition the research was conducted to analyze the in-depth interview of 24 key informants including 6 school administrators, 12 teachers and 6 librarian teachers. The research findings were summarize as follows: the secondary education students have information and digital literacy skills overall ( $\bar{X}=3.94$ ) and each parts at high level including: the review of research process ( $\bar{X}=4.05$ ); information usage and dissemination ( $\bar{X}=3.93$ ); information evaluation ( $\bar{X}=3.92$ ); accessing and finding information ( $\bar{X}=3.89$ ); and define the information problem and identify information need ( $\bar{X}=3.89$ ) respectively. In comparing secondary education students' information and digital literacy, the result differ significantly at 0.05 level among students who belongs to school location in Bangkok and upcountry, higher secondary and lower secondary schools and have experience and no experience of independent study courses.

**Keywords:** Discovery tools, Single interface, Information search

---

<sup>1</sup> Assoc.Prof. Dr., Library Science Department, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University,  
E-mail: pawinun@yahoo.com

## บทนำ

การปฏิรูปการศึกษาและยกระดับคุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการนำประเทศก้าวเข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล (Information and digital literacy skills) กลายเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศเพื่อการเรียน การทำงาน และการดำรงชีวิตประจำวันอย่างมีประสิทธิภาพ (Zulkifeli, Yu, & Ismail, 2016) ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและการประเมินค่าสารสนเทศจะช่วยให้ได้สารสนเทศที่มีคุณค่าและมีความน่าเชื่อถือ สำหรับนำไปใช้ในการเรียน การตัดสินใจการแก้ปัญหา การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข (Julien & Barker, 2009) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้เข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว แต่สารสนเทศที่มีปริมาณมาก มีความหลากหลาย และมีความซับซ้อนทำให้เป็นอุปสรรคในการนำสารสนเทศเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์

การรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยให้เข้าถึงและนำสารสนเทศมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศมีความซับซ้อนและมีขอบเขตกว้างขวางมากขึ้น (Zulkifeli, Yu, & Ismail, 2016) ในช่วง 3 ทศวรรษที่ผ่านมา การพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศของนักเรียนได้มีการปรับให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม การบูรณาการความรู้และทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับการรู้สารสนเทศ อย่างไรก็ตามนักวิชาการต่างมีคำถามว่า นักเรียนมีทักษะดังกล่าวแล้วหรือยัง และแนวทางในการพัฒนาทักษะดังกล่าวจะต้องทำอย่างไร ผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอนเนื้อหาวิชาหลัก และครูบรรณารักษ์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ที่จะต้องช่วยกันหาคำตอบและแนวทางในการพัฒนาทักษะดังกล่าวของนักเรียน เพื่อให้มีความมั่นใจว่านักเรียนเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะต้องมีทักษะที่จำเป็นเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม (Turner et al., 2017)

ห้องสมุดโรงเรียนได้ให้ความสำคัญกับการสอนการใช้ห้องสมุด (Library instruction) จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีความซับซ้อนของสื่อสารสนเทศ การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการจึงต้องให้ครอบคลุมทักษะที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Majid, Chang, & Foo, 2016) ดังนั้นการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อช่วยให้นักเรียนได้ใช้ในการเรียนและการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องร่วมมือกันในการพัฒนานักเรียน ผู้บริหารต้องกำหนดไว้ในนโยบายของโรงเรียน ครูผู้สอนต้องบูรณาการเข้ากับการสอนในแต่ละรายวิชา และครูบรรณารักษ์จะต้องประสานงานทุกฝ่ายในการพัฒนาทักษะดังกล่าวของนักเรียน อย่างไรก็ตามการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนต้องมีความต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มเรียน

ในโรงเรียนจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา เพื่อให้มีพื้นฐานสำหรับการทำงานและการดำรงชีวิตในสังคม (Berthelsen et al, 2000)

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการรู้สารสนเทศของนักเรียน ดังนี้ ยวดี วงษ์กันยา (Wongkunya, 2012) อัญชลี กานคนเชื้อ (Kamkhonsue, 2014) ญาดา ศรีอรุณ (Sriarun, 2014) ชุ่มจิตต์ แซ่จั่น และวรสิริ สิริวิวัฒน์ (Saechan & Siriwipat, 2017) รุ่งทิวา ปุณะตุง (Punatung, 2017) และงานวิจัยของพัฒน์รี พงศ์ประยูร นิรุต ถึงนาค และชมพูนุท เมฆเมืองทอง (Pongprayoon, Thungnark, & Makemuengthong, 2019) ทำให้เข้าใจว่าการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและการพัฒนาหลักสูตรในระดับชั้นมัธยมศึกษา สำหรับการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา และหาแนวทางในการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักเรียนมีทักษะพื้นฐานสำหรับการเรียนในระดับอุดมศึกษาและการทำงานในอนาคตต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา

### สมมติฐานการวิจัย

ในส่วนของการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. นักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาคมีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลแตกต่างกัน
2. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลแตกต่างกัน
3. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายมีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลแตกต่างกัน

4. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาที่เคยเรียนและไม่เคยเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระมีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลแตกต่างกัน

### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษาและสภาพการสอนและการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษาของโรงเรียนรัฐบาล ซึ่งได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาของโรงเรียนรัฐบาล จำนวน 400 คน ซึ่งกำลังศึกษาในปีการศึกษา 2562 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนของนักเรียนที่เหมาะสม โดยเลือกนักเรียนตามระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับชั้นละ 200 คน ส่วนการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร โรงเรียน 6 คน ครูบรรณารักษ์ 6 คน และครูผู้สอน 12 คน เกี่ยวกับสภาพและแนวทางการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษาของโรงเรียนรัฐบาล

2. ตัวแปรที่ศึกษา สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ แบ่งตัวแปร เป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนตัวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาโรงเรียนรัฐบาล ได้แก่ เพศ ระดับชั้น (มัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย) เขตที่ตั้งของโรงเรียน (เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และส่วนภูมิภาค) และประสบการณ์การเรียนรู้วิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ (เคยเรียนและไม่เคยเรียน)

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) แบ่งเป็น 3 ตอน คือ (1) ข้อมูลทั่วไปของนักเรียนมัธยมศึกษา ประกอบด้วย เพศ ระดับชั้น (มัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย) เขตที่ตั้งของโรงเรียน (เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และส่วนภูมิภาค) และประสบการณ์การเรียนรู้วิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ (เคยเรียนและไม่เคยเรียน) (2) ทักษะการรู้สารสนเทศของนักเรียนมัธยมศึกษา ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ



สารสนเทศ การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและการค้นคืนสารสนเทศ การประเมินคุณค่าสารสนเทศ การใช้ และการเผยแพร่สารสนเทศ และการทบทวนกระบวนการค้นคว้า และ (3) ข้อเสนอแนะและรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งการการประยุกต์ใช้ ทักษะดังกล่าวของนักเรียน

2. การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) ใช้แบบบันทึกข้อมูลภาคสนามและ สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ซึ่งเป็นบุคลากรของ โรงเรียน ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 6 คน ครูบรรณารักษ์ จำนวน 6 คน ครูผู้สอน ในรายวิชาต่างๆ จำนวน 12 คน โดยแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน คือ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ประสบการณ์การทำงานและการพัฒนาหลักสูตร (2) สภาพทั่วไปของโรงเรียนและห้องเรียน ที่ตั้งของห้องเรียน อาคารเรียน มุมหนังสือในห้องเรียน ชั้นหนังสือ จำนวนหนังสือ ประเภทของสื่อการอ่าน การจัดสื่อการอ่าน ผลงานนักเรียน โต๊ะและเก้าอี้ สำหรับอ่านหนังสือ วัสดุอุปกรณ์ และอื่น ๆ และ (3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ประกอบด้วยคำถาม เกี่ยวกับการสอนและการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศของนักเรียนมัธยมศึกษา

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากเป็นนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายเท่ากัน ระดับชั้นละ 200 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ในกรอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเรียนในโรงเรียนส่วนภูมิภาค จำนวน 329 คน (ร้อยละ 82.25) เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน (ร้อยละ 66.00) ซึ่งมีประสบการณ์การเรียนรู้ วิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 182 คน (ร้อยละ 45.50)

#### 1. ทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา

นักเรียนชั้นมัศึกษามีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา

| ทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล         | ระดับ     |      |          |
|------------------------------------------------|-----------|------|----------|
|                                                | $\bar{X}$ | S.D. | ความหมาย |
| 1. การวิเคราะห์ปัญหาและสารสนเทศที่จำเป็น       | 3.89      | .535 | มาก      |
| 2. การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและการค้นคืนสารสนเทศ | 3.89      | .592 | มาก      |
| 3. การประเมินคุณค่าสารสนเทศ                    | 3.92      | .561 | มาก      |
| 4. การใช้และการเผยแพร่สารสนเทศ                 | 3.93      | .579 | มาก      |
| 5. การทบทวนกระบวนการศึกษาค้นคว้า               | 4.05      | .673 | มาก      |
| รวม                                            | 3.94      | .530 | มาก      |

จากผลการวิจัย แสดงว่านักเรียนมัศึกษามีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของหุ่มจิตต์ แซ่ฉั่น และวรสิริ สิริวิวัฒน์ (Saechan & Siriwapat, 2017) พบว่า ระดับการรู้สารสนเทศของนักเรียนในภาพรวมทุกมาตรฐานของนักเรียนอยู่ในระดับผ่าน อาจจะเป็นผลจากการบูรณาการ ทักษะการรู้สารสนเทศในการสอนเนื้อหาหลัก (Core subject) ในแต่ละรายวิชาของหลักสูตร ในช่วง 3 ทศวรรษที่ผ่านมา การพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศของนักเรียนได้มีการปรับให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Turner et al., 2019) สำหรับประเทศไทย ได้ส่งเสริมให้โรงเรียนจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และเพิ่มเติมสาระการเรียนรู้ความเป็นสากล ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะและศักยภาพความเป็นสากลเพื่อการแข่งขันในศตวรรษที่ 21 การพัฒนาบุคคลที่มีคุณภาพ มีทักษะในการค้นคว้าแสวงหาความรู้และมีความรู้พื้นฐานที่จำเป็น สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างสรรค์ และสามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีทักษะชีวิต และร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี (Upper Secondary Education Bureau, 2015) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเชนและคนอื่น ๆ (Chen et al., 2014) เสนอแนะว่าการสอนและพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศให้ได้ผลจะต้องบูรณาการเข้ากับการเรียนในรายวิชาต่าง ๆ นักเรียนต้องใช้ทักษะสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และค้นคว้าในแต่ละขั้นตอน ดังนั้นนักเรียนต้องตั้งใจในการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการเรียนรู้ และจากการศึกษาของยูและคนอื่น ๆ (Yu et al., 2018) เกี่ยวกับการพัฒนาการรู้สารสนเทศผ่านการทำโครงการ ซึ่งเป็นการเรียนโดยใช้สารสนเทศเป็นฐานในการกระบวนการศึกษาค้นคว้าของนักเรียนมัธยมศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า การบูรณาการการรู้สารสนเทศเข้ากับการเรียนและการทำโครงการช่วยให้นักเรียนได้พัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศได้อย่างดี สำหรับทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลในแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ปัญหาและสารสนเทศที่จำเป็น นักเรียนมัธยมศึกษา มีทักษะด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ การหารือกับเพื่อนจะช่วยให้การทำงานชัดเจนขึ้น ( $\bar{X}=4.26$ ) และงานที่มีความซับซ้อนต้องชัดเจนก่อนลงมือศึกษา ( $\bar{X}=4.26$ ) รองลงมา คือ การยอมรับความคิดเห็นและความแตกต่างทางความคิดของคนอื่น ( $\bar{X}=4.25$ ) การเปิดใจเรียนรู้และยอมรับสิ่งใหม่ ( $\bar{X}=4.23$ ) การจัดทำแผนที่ความคิด (Mind map) เพื่อช่วยในการรวบรวมข้อมูล ( $\bar{X}=4.15$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีทักษะอยู่ในระดับปานกลางมี 1 ข้อ คือ เมื่อประสบปัญหาการทำงานควรปรึกษาครู ( $\bar{X}=2.60$ )

1.2 การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและการค้นคว้าสารสนเทศ นักเรียนมัธยมศึกษา มีทักษะด้านนี้โดยรวม ( $\bar{X}=3.89$ ) และแต่ละข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้อินเทอร์เน็ตในการสื่อสารและค้นหาข้อมูลสำหรับการค้นคว้า ( $\bar{X}=4.17$ ) รองลงมา คือ การเลือกใช้คำค้นในเพื่อให้ได้สารสนเทศตรงความต้องการ ( $\bar{X}=4.16$ ) ห้องสมุดและอินเทอร์เน็ต สารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าแตกต่างกัน ( $\bar{X}=4.12$ ) การปรึกษาเกี่ยวกับการใช้แหล่งสารสนเทศ ( $\bar{X}=4.07$ ) และความสามารถในการนำเลือกใช้แหล่งสารสนเทศ ( $\bar{X}=4.00$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถในการใช้พจนานุกรมและสารานุกรม ( $\bar{X}=3.65$ )

1.3 การประเมินคุณค่าสารสนเทศ นักเรียนมัธยมศึกษา มีทักษะด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.92$ ) และแต่ละข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเลือกข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X}=4.26$ ) รองลงมา คือ การเลือกใช้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ( $\bar{X}=4.13$ ) การเลือกใช้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ ( $\bar{X}=4.05$ ) ครุมีบทบาทสำคัญในการเลือกข้อมูล ( $\bar{X}=4.07$ ) การเลือกข้อมูลอย่างรอบคอบจากการอ่านคำนำ สารบัญ บรรณานุกรม และรายละเอียดของต้นฉบับ ( $\bar{X}=3.99$ ) และการเลือกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์และสถานการณ์ ( $\bar{X}=3.99$ ) ตามลำดับ

1.4 การใช้และการเผยแพร่สารสนเทศ นักเรียนมัธยมศึกษา มีทักษะด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.93$ ) และแต่ละข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลเป็นการให้เกียรติเจ้าของผลงาน ( $\bar{X}=4.17$ ) รองลงมา คือ การนำรูปภาพจากอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการอ้างอิง ( $\bar{X}=4.16$ ) ไม่ควรเผยแพร่ข้อมูลส่วนตัวของผู้ติดต่อสาธารณะถ้าหากไม่ได้รับการยินยอม

( $\bar{X}=4.11$ ) การเลือกรูปแบบและวิธีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ( $\bar{X}=4.08$ ) การตัดข้อความจากต้นฉบับอาจจะทำให้ความหมายเปลี่ยนไปหรือไม่สมบูรณ์ ( $\bar{X}=4.07$ ) และการเขียนบรรณานุกรมทุกรายการ ( $\bar{X}=4.02$ ) ตามลำดับ

1.5 การทบทวนกระบวนการศึกษาค้นคว้า นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 10 มีทักษะด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.05$ ) และแต่ละข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำประสบการณ์ที่ได้จากการทำรายงานมาปรับปรุงในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป ( $\bar{X}=4.17$ ) รองลงมา คือ การรับฟังคำแนะนำของเพื่อนในกลุ่ม ( $\bar{X}=4.13$ ) การตั้งใจทำรายงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ( $\bar{X}=4.05$ ) และการทบทวนผลงานกับเพื่อนในกลุ่ม ( $\bar{X}=4.05$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการรวบรวมปัญหาและอุปสรรคที่เจอในระหว่างการศึกษา ค้นคว้า ( $\bar{X}=3.95$ ) จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า นักเรียนได้ให้ความสำคัญกับการทบทวนและประเมินการศึกษาค้นคว้าเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

## 2. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การรู้สารสนเทศของนักเรียนมัธยมศึกษาที่ศึกษาในในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกับผู้ที่เรียนในส่วนภูมิภาค ( $t=3.566$ , Sig (2-tailed)=.000) นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย ( $t=-3.025$ , Sig (2-tailed)=.003) และนักเรียนที่เคยเรียนและไม่เคยเรียนวิชาการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ( $t= 4.099$ , Sig (2-tailed) =.000) มีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นนักเรียนเพศชายและเพศหญิงมีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลไม่แตกต่างกัน ( $t=.161$ , Sig (2-tailed)=. 872)

2.1 นักเรียนมัธยมศึกษาที่เรียนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและนักเรียนที่เรียนในส่วนภูมิภาคมีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล แตกต่างกัน ( $t=3.566$ , Sig (2-tailed)=.000) ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนานักเรียนให้มีความเป็นสากลได้กำหนดให้มีหลักสูตรโรงเรียนมาตรฐานสากลในปีการศึกษา 2555 โดยเริ่มต้นจากโรงเรียนที่มีความพร้อม (Upper Secondary Education Bureau, 2015) จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร โรงเรียนทำให้ทราบว่าส่วนใหญ่โรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนมากกว่าส่วนภูมิภาค ทำให้ทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน

2.2 นักเรียนที่เคยเรียนและไม่เคยเรียนวิชาการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ( $t=4.099$ , Sig (2-tailed) =.000) มีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล แตกต่างกัน ในการพัฒนานักเรียนให้มีความเป็นสากลได้ให้ความสำคัญกับการเรียนวิชาการศึกษา ค้นคว้าอิสระ (IS) เพื่อกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้นักเรียนมีความสามารถและทักษะในการค้นคว้า แสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองใฝ่เรียนรู้ มีความรู้พื้นฐานที่จำเป็นสามารถคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ คิดแก้ปัญหา คิดตัดสินใจ สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

มีทักษะชีวิต และสามารถให้ความร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี (Upper Secondary Education Bureau, 2015)

2.3 นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นกับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ( $t=-3.025$ , Sig (2-tailed)=.003) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของยูดี วงษ์กันยา (Wongkunya, 2012) ระดับการรู้สารสนเทศของนักเรียนมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา ในการจัดการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา ได้จัดการเรียนรายวิชาเพิ่มเติม 2 รายวิชา คือ การศึกษาค้นคว้าและสร้างองค์ความรู้ (Research and knowledge formation) และการศึกษาค้นคว้าและสร้างองค์ความรู้ (Research and knowledge formation) และกิจกรรม พัฒนาผู้เรียนที่มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้ความรู้จากสิ่งที่ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้จากรายวิชาเพิ่มเติมทั้ง 2 วิชา การจัดการศึกษาได้กำหนดวิชาดังกล่าวไว้ทั้งหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย แต่ขอบเขตของเนื้อหาต่างกัน ดังนั้น นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายได้มีโอกาสเรียนรู้ทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มเติมจากการเรียนในชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ส่งผลต่อความแตกต่างของการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรานาวิระ (Ranaweera, 2008) ซึ่งกล่าวว่า การจัดการศึกษาทุกระดับจะต้องบูรณาการทักษะการรู้สารสนเทศเข้าไปในหลักสูตรเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตั้งแต่เริ่มต้นเข้าสู่ระบบการศึกษาและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. นักเรียนเพศชายและเพศหญิงมีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน ( $t=.161$ , Sig (2-tailed) = .872) เนื่องจากข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนในโรงเรียน “โรงเรียนสหศึกษา” เป็นชื่อเรียกอีกอย่างของโรงเรียนแบบผสม ที่มีนักเรียนทั้งชายและหญิงเข้าร่วมชั้นเรียนด้วยกัน และเข้าร่วมในกิจกรรมชั้นพร้อมกัน นักเรียนเหล่านี้ได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการสื่อสารและเรียนรู้เพื่อเตรียมตัวสู่โลกแห่งความจริงได้อย่างเท่าเทียมกัน (Editorial Staff, 2019) ดังนั้น นักเรียนทั้งสองกลุ่มจึงมีทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

### แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลในโรงเรียนมัธยมศึกษา

การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศมีความสำคัญต่อการการเรียนรู้ตลอดชีวิตของนักเรียน การพัฒนาทักษะดังกล่าวจะต้องมีการปรับให้เข้ากับบริบทการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยเฉพาะการสอดแทรกทักษะการรู้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับทักษะการรู้สารสนเทศในแต่ละองค์ประกอบจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ครู และครูบรรณารักษ์ส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญของทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพัฒน์ธีร พงศ์ประยูร, นิรุต ถึงนาค และชมพูนุท

เมฆเมืองทอง (Pongprayoon, Thungnark, & Makemuengthong, 2019) ที่พบว่า ครูผู้สอนรายวิชาสารสนเทศและการสื่อสารมีความต้องการในการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศภาพรวมในระดับมาก ดังนั้น การพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศต้องบูรณาการทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการสืบค้นสารสนเทศ รวมทั้งการใช้ประโยชน์และการเผยแพร่สารสนเทศ การวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณทำให้เข้าใจสภาพการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร โรงเรียน ครู และครูบรรณารักษ์ห้องสมุด ผู้วิจัยได้สรุปและเสนอแนวทางในการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนโดยรวม ดังนี้



ภาพที่ 1 พัฒนาการทักษะเพื่อการเรียนรู้หรือทักษะชีวิตเพื่อการดำเนินชีวิต

การมัธยมศึกษาเป็นการศึกษาระดับกลางระหว่างการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับอุดมศึกษา โดยแบ่งเป็น (1) การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่ให้ความสำคัญกับความพร้อมและความสนใจของผู้เรียนที่เริ่มก้าวเข้าสู่วัยรุ่นเป็นช่วงวัยที่มีความสับสนและแสวงหาความเป็นตัวของตัวเอง การจัดการศึกษาต้องให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบและได้เรียนรู้ตามแนวทางที่แต่ละคนสนใจ การศึกษาในระดับนี้เป็นการวางพื้นฐานวิชาชีพให้ผู้เรียนเพื่อประกอบอาชีพหรือศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นตามความสนใจและความถนัด การเลือกอาชีพที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม เมื่อสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นอาจจะไปประกอบอาชีพเลยตามความสามารถ หรือการศึกษาต่อในสายวิชาชีพขั้นสูงจนถึงระดับอุดมศึกษาได้ และ (2) การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมุ่งส่งเสริมความถนัดเฉพาะตน เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อ ในระดับอุดมศึกษาหรือเพื่อให้เพียงพอแก่การประกอบงานและอาชีพตามที่ตนถนัด

## บทบาทของผู้บริหารโรงเรียน

ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาโรงเรียนให้ประสบความสำเร็จ การบริหารต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก โดยเฉพาะสังคมแห่งการเรียนรู้ที่ประยุกต์เทคโนโลยีในการเชื่อมโยงสารสนเทศทั่วทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน

ผู้บริหารโรงเรียนต้องมีทักษะในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน บนพื้นฐานของความเข้าใจภาระงานและบุคลากรในโรงเรียน การพัฒนาทักษะและความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันจึงมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารในบริบทของโลกยุคใหม่

การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนต้องพัฒนาผู้เรียนทั้งในด้านสาระวิชาหลักและทักษะในศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบด้วยทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะชีวิตและอาชีพ ทักษะด้านสารสนเทศ และเทคโนโลยี ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องบริหารการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาและปรับเปลี่ยนโรงเรียนให้เป็นองค์กรที่ทันสมัย และการพัฒนาบุคลากรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และพัฒนากระบวนการทัศน์ใหม่ให้เกิดขึ้นในโรงเรียน โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียน ดังนี้



ภาพที่ 2 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลในโรงเรียน

1. การกำหนดนโยบายและแผนงานในการจัดการเรียนการสอนที่มีเป้าหมายชัดเจน เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียน ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญสำหรับเรียนรู้ด้วยตัวเอง แม้ว่านักเรียนจะสำเร็จการศึกษาแล้วก็ตาม

2. ส่งเสริมและสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณ สื่อการเรียน และอุปกรณ์อย่างเพียงพอ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนที่ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน (active learning) โดยยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียน (Student-centered learning)

3. การปรับเปลี่ยนวิธีสอนของครูให้มีเทคนิคใหม่ ๆ พัฒนาหลักสูตรส่งเสริมด้านเทคโนโลยีและการบูรณาการทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าสู่การเรียนในเนื้อหาสาระของแต่ละรายวิชา

4. การสนับสนุนและพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้เพื่อการศึกษา ค้นคว้าด้วยตัวเอง สอดคล้องกับแนวคิดในการจัดการเรียน โดยยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียน (Student-centered learning) (Student-directed learning)

5. ปรับบทบาทของโรงเรียนในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน เครือข่ายผู้ปกครอง ชุมชน ศิษย์เก่า และแหล่งสารสนเทศในท้องถิ่น โดยเฉพาะห้องสมุด ศูนย์ข้อมูล ชุมชน พิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือในการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียน

### บทบาทของครูผู้สอน

ครูในยุคศตวรรษที่ 21 จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของโลก เพื่อจะได้นำความรู้มาถ่ายทอดให้กับนักเรียน และใช้สื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ครู และครูบรรณารักษ์สรุปได้ดังนี้

1. ครูต้องพัฒนาตนเองแบบก้าวกระโดด ให้ทันวิทยาการและนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของครูจะเป็นแบบอย่างที่ดีต่อนักเรียน

2. การเตรียมนักเรียนให้มีความพร้อมในการปรับตัวเพื่อดำรงชีวิตอยู่อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสังคมที่เปลี่ยนไป

3. การสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยครูทำหน้าที่ช่วยเหลือสนับสนุนให้นักเรียนพัฒนาตนได้เต็มตามศักยภาพของแต่ละคน ให้โอกาสนักเรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันอย่างกว้างขวาง จนตกผลึกทางความคิดได้ด้วยตัวเอง



4. การปลูกฝังและส่งเสริมให้นักเรียนมีนิสัยรักการเรียนรู้ และการเปิดรับสิ่งใหม่ ดังนั้น ครูควรปรับเปลี่ยนวิธีการสอน โดยให้นักเรียนได้เรียนรู้วิธีการเรียนไปพร้อมกับสอนเนื้อหา เนื่องจากข้อมูลสารสนเทศ หรือเนื้อหาในแต่ละวิชามีมากและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การให้ทักษะการเรียนรู้จะช่วยให้ นักเรียนมีเครื่องมือเพื่อการเรียนรู้ด้วยตัวเอง

5. ครูต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเป็นต้นแบบให้กับนักเรียนในการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศและใช้ประโยชน์สารสนเทศสำหรับการเรียน

6. การบูรณาการทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับเนื้อหาของแต่ละรายวิชา เพื่อให้นักเรียนได้ใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้แบบนักเรียนมีส่วนร่วม (active learning) เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต

7. การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และมารยาทในการเรียนรู้ โดยเฉพาะการนำข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ และความคิดของผู้อื่นมาใช้จะต้องมีการอ้างอิงอย่างถูกต้องและการขออนุญาตเจ้าของผลงาน รวมทั้งการระมัดระวังในการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวและการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลที่จะทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง

### **บทบาทของครูบรรณารักษ์**

ครูบรรณารักษ์เป็นบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนที่มีอัตลักษณ์เฉพาะแตกต่างจากครูผู้สอนรายวิชาอื่น ๆ ในโรงเรียน ในการปลูกฝังและส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล ครูบรรณารักษ์มีบทบาทสำคัญ ดังนี้

1. ครูบรรณารักษ์เป็นผู้นำด้านหลักสูตรของโรงเรียน การรวบรวมหลักสูตรเพื่อให้ผู้บริหารและครูได้นำไปใช้งานได้สะดวก ครูบรรณารักษ์ต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจหลักสูตร เพื่อให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดสอนในโรงเรียน

2. ครูบรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านสารสนเทศ เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนแต่ละกลุ่ม และการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศให้นักเรียนสามารถใช้บริการได้ง่าย

3. ครูบรรณารักษ์เปรียบเสมือนผู้จัดการบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดสอนในโรงเรียนและตรงความต้องการของนักเรียนในโรงเรียนมากยิ่งขึ้น

4. ครูบรรณารักษ์ต้องเข้าไปมีบทบาทในกระบวนการเรียนรู้มากขึ้น โดยเฉพาะหลักสูตรที่ให้นักเรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียน (Student-centered learning) การให้นักเรียนเป็นผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียน (active learning) เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning)

5. ครูบรรณารักษ์ต้องเป็นผู้ประสานงานในการต้องบูรณาการทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าในหลักสูตรของโรงเรียน เพื่อให้นักเรียนได้รับการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการเรียนรู้ของนักเรียน โดยครูบรรณารักษ์จะต้องให้ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของทักษะดังกล่าว

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อจำกัดเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ทำให้ไม่เห็นสภาพการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลครบทุกแห่ง ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยเพื่อการพัฒนา (Research and development) โดยนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาสื่อการสอนและทดลองใช้เพื่อให้ได้นวัตกรรมสำหรับการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษา

2. การวิจัยแนวทางการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนระดับประถมศึกษา

3. การวิจัยเกี่ยวกับความยั่งยืนของทักษะการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของนักเรียนเมื่อสำเร็จการศึกษา โดยเฉพาะการนำความรู้และทักษะดังกล่าวไปใช้ในการเรียนระดับที่สูงขึ้นหรือการใช้เป็นพื้นฐานในการทำงาน

## References

- Berthelsen, D., Halliwell, G., Peacock, J., Burke, J., & Ryan, I. (2000). **Information literacy - Implications for early childhood teaching**. Retrieved October 1, 2020, from <https://www.aare.edu.au/data/publications/2000/ber00006.pdf>
- Chen, L. C., Chen, Y.-H., Ma, W.-I., Chen, L. C., Chen, Y.-H., & Ma, W.-I. (2014). Effects of integrated information literacy on science learning and problem-solving among seventh-grade students. **Malaysian Journal of Library & Information Science**, 19(2), 35-51
- Editorial Staff. (2019). **Co education is good or bad (short essay)**. Retrieved February 15, 2020, from <https://www.thecollegestudy.net/2019/01/short-essay-on-co-education-300-words.html>
- Julien, H., & Barker, S. (2009). How high-school students find and evaluate scientific information: A basis for information literacy skills development. **Library & Information Science Research**, 31(1), 12-17. doi:<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2008.10.008>
- Karnkhonsue, A. (2014). **Development of students' information literacy skills in mathayom suksa six in Chiang Mai Province**. (Master Thesis, M.A. in Information Studies, Chiang Mai University). [In Thai]
- Majid, S., Chang, Y., & Foo, S. (2016). Auditing information literacy skills of secondary school students in Singapore. **Journal Of Information Literacy**, 10(1), 44-66. doi:10.11645/10.1.2068
- Pongprayoon, P. , Thungnark, N., & Makemuengthong, C. (2019). Development of an instructional model based on connectivism theory to enhance information literacy. **Journal of Yala Rajabhat University**, 14(2), 256-267. [In Thai]
- Punatung, R. (2017). **Development of an enrichment curriculum for enhancing information literacy according to the blended learning and brain-based learning concepts for upper secondary school**. (Doctoral Dissertation, Ph.D. in Research of Curriculum and Instruction, Sakon Nakhon Rajabhat University). [In Thai]
- Ranaweera, P. (2008). **Importance of information literacy skills for an information literate society**. Retrieved May 14, 2019, from <https://core.ac.uk/download/pdf/11884153.pdf>
- Saechan, C., & Siriwayat, V. (2017). Information literacy of upper-secondary students in the islamic private schools in southernmost provinces. **Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University**, 10(2), 31-48. [In Thai]
- Sriarun, Y. (2014). **A study of social studies teachers' roles in enhancing the information literacy of secondary school students**. (Master Thesis, M.Ed. in Teaching Social Studies, Chulalongkorn University). [In Thai]
- Turner, K. H., Jolls, T., Hagerman, M. S., O'Byrne, W., Hicks, T., Eisenstock, B., & Pytash, K. E. (2017). Developing

Digital and Media Literacies in Children and Adolescents. **Pediatrics**, 140(Suppl 2), S122-S126.

doi:10.1542/peds.2016-1758p

Upper Secondary Education Bureau. (2015). **Guideline for teaching of learning skills to develop the vocational competency in the 21<sup>st</sup> century**. Bangkok: Office of the Basic Education Commission. [In Thai]

Wongkunya, Y. (2012). **A study of information literacy of upper secondary school students of Luangporpan Khlongdan Anusorn** (Master Project, M.Ed. in Educational Administration, North Bangkok University). [In Thai]

Yu, H., Izhar, T. A. T., Kamal, E. R., Rafedzi, Husin, N., & Mokhtar, W. N. H. W. (2018). Information literacy development through resource-based school projects: Malaysian students experience. **International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development**, 7(3), 211–225.

Zulkifeli, B., Yu, H., & Ismail, S. A. (2016). The importance of information literacy among high school students. **Research Hub**, 2(2), 29–34.

**การประเมินการให้บริการสารสนเทศ และวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด  
เพื่อประกันคุณภาพทางการศึกษา: กรณีศึกษาห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข มหาวิทยาลัยมหิดล**

พลอยชนกภรณ์ เพิ่มแสงสุวรรณ<sup>1</sup>

กชพัช เจียวเม่น<sup>2</sup> สุธิวัชรณ เหมือนโพธิ์<sup>3</sup>

**บทคัดย่อ**

ห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นห้องสมุดระดับคณะ ได้นำเกณฑ์การประกันคุณภาพมาใช้ประเมิน 3 เกณฑ์ คือ (1) เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับหลักสูตร (AUN-QA) (2) เกณฑ์การรับรองปริญญาในสาขาวิชาชีพกายภาพบำบัดของสภากายภาพบำบัด และ (3) มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการให้บริการของห้องสมุดฯ ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษาในการรับรองมาตรฐานทางการศึกษา และเพื่อศึกษาพฤติกรรมกรยืมหนังสือของผู้ใช้บริการในสังกัดห้องสมุดฯ ผลการวิจัยพบว่า คณะฯ และห้องสมุดมีการดำเนินการและการให้บริการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพในทุกหัวข้อ 100% ด้านพฤติกรรมกรยืมหนังสือของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้บริการที่เป็นกลุ่มอาจารย์มีจำนวนครั้งของการยืมหนังสือมากที่สุด คิดเป็น 44% งบประมาณที่ใช้ในการจัดซื้อหนังสือในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขากิจกรรมบำบัด มีการจัดซื้อน้อยที่สุด 0.46% หนังสือที่จัดซื้อแต่ไม่มีอยู่ในรายการหนังสืออ้างอิง มคอ. 3 มีการจัดซื้อ 85.71% ของการจัดซื้อหนังสือทั้งหมด หนังสือที่จัดซื้ออยู่ในหลักสูตรแต่ไม่มีอยู่ในเอกสารหนังสืออ้างอิง มคอ.3 มี 6.45%

**คำสำคัญ:** ห้องสมุด, การประกันคุณภาพทางการศึกษา, พฤติกรรมกรยืมหนังสือ, เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับหลักสูตร, AUN-QA

---

<sup>1</sup>บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล อีเมล ploychanokpon.phm@mahidol.ac.th

<sup>2</sup>เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล อีเมล kotchapatch.kea@mahidol.ac.th

<sup>3</sup>นักวิชาการศึกษา คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล อีเมล suttivan.mue@mahidol.ac.th

(Received: 18 April 2022; Revised: 2 May 2022; Accepted: 10 June 2022)

**Assessment of information technology services and analyze the behavior of using information technology resources of the library for educational quality assurance: A case study of Surasak Srisuk Library, Mahidol University**

Ploychanokporn Phoemsangwuwan<sup>1</sup> Kotchapatch Keawmen<sup>2</sup> Suttiwan Muenpo<sup>3</sup>

**Abstract**

Surasak Srisuk Library, Faculty of Physical Therapy Mahidol University, which is a faculty-level library, have used three criteria for quality assurance assessment: (1) The Asean University Network Quality Assurance (AUN-QA); (2) the Criteria for accreditation of a degree in the Physical Therapy profession of the Physical Therapy Council.; (3) The Library Standards of Higher Education Institutions B.E. 2544. The objectives of this study were to assess the service of the library according to the educational quality assurance criteria for the certification of educational standards and to study the book-borrowing behavior of the users of the library. This study assessed the library's services according to the quality assurance criteria. The results showed that the faculty and the library's services and operation met all the criteria according to the quality assurance criteria. Regarding the book-borrowing behavior, this study found that users who were lecturers had the highest number of borrowing times (44%). Moreover, the results showed that the Bachelor of Science program in Occupational Therapy spent the least amount of book-purchasing budget (0.46%). Furthermore, this study found that 85.71% of all books purchased were not listed in TQF 3 reference books. In addition, 6.45% of all books purchased were listed in the curriculum, but not in TQF 3 reference books.

**Keywords:** Library, Educational quality assurance, Book-borrowing behavior, Curriculum assessment quality criteria, AUN-QA

---

<sup>1</sup> Librarian, Senior Professional Level, Faculty of Physical Therapy, Mahidol University Library E-mail: ploychanokpon.phm@mahidol.ac.th

<sup>2</sup> Administration Officer, Faculty of Physical Therapy, Mahidol University Library E-mail: kotchapatch.kea@mahidol.ac.th

<sup>3</sup> Educator, Faculty of Physical Therapy, Mahidol University Library E-mail: suddiwan.mue@mahidol.ac.th

## บทนำ

การประกันคุณภาพทางการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานทางการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับ และประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุมตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษา ที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชน ว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล (National Education Act BE. 2542, 1999; Quality Assurance Office Faculty of Engineering Mahidol University, 2022) เพื่อให้บัณฑิตมีคุณสมบัติครบถ้วน ตามมาตรฐานคุณภาพที่สังคมต้องการ และยกระดับคุณภาพของบัณฑิตให้ตอบสนองความคาดหวัง ของตลาดแรงงาน สนับสนุนการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและแรงงาน กลุ่มครองผู้บริโภค และสร้างโอกาส ในการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและความรู้ร่วมมือ

จากคำกล่าวที่ว่า “คุณภาพของห้องสมุดเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของการประกันคุณภาพทางการศึกษา” จาก Poster presentation เรื่อง บทบาทของห้องสมุดเพื่อการประกันคุณภาพทางการศึกษา: กรณีศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (Intharapanich, 2019) ห้องสมุดจึงมีบทบาทหน้าที่ ที่จะต้องดำเนินการ การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบ คุณภาพให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ การประกันคุณภาพและเป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของห้องสมุด ห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้ดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษา ที่คณะฯ ใช้ในการประกันคุณภาพทางการศึกษาและเกี่ยวข้องกับห้องสมุดในระดับหลักสูตร พบว่า มี 3 เกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง คือ (1) เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับหลักสูตร (AUN-QA) จากคู่มือ การประเมิน AUN-QA version 3.0 มีเกณฑ์คุณภาพ 11 เกณฑ์ เกณฑ์เกี่ยวกับห้องสมุดมี 3 เกณฑ์ (Wittayawuttikul, 2016; Jewbuddhidham, 2021) คือ (1.1) คุณภาพของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน (Support staff quality) (1.2) โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities and infrastructure) (1.3) การ ปรับปรุงคุณภาพ (Quality enhancement) 2) เกณฑ์การรับรองปริญญาในสาขาวิชาชีพกายภาพบำบัด ของสภากายภาพบำบัดมาเป็นเกณฑ์ จากเกณฑ์จะมีตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการรับรองสถาบันในหัวข้อ ของปัจจัยเกื้อหนุนของตำราและวารสาร และระบบการสืบค้นข้อมูลและฐานข้อมูล (Faculty of Physical Therapy Mahidol University, 2014) และ(3) ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (Ministry of University Affairs, 2001)

ห้องสมุดจึงดำเนินการวิเคราะห์เกณฑ์ทั้ง 3 โดยสร้างแบบจัดเก็บข้อมูลการให้บริการสารสนเทศของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ตามหัวข้อของเกณฑ์การประกันคุณภาพทั้ง 3 เพื่อตรวจสอบการมีหรือไม่มี การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดตามเกณฑ์ในหัวข้อต่าง ๆ นอกจากเกณฑ์การประกันคุณภาพแล้ว ห้องสมุดยังต้องศึกษาถึงงบประมาณ และพฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการของห้องสมุดในระดับหลักสูตร เพื่อศึกษาทรัพยากรของห้องสมุดที่จะสนับสนุนการเรียนการสอนในระดับหลักสูตร ว่ามีความสอดคล้องกับการใช้บริการหรือไม่อย่างไร โดยห้องสมุดได้นำรายการหนังสืออ้างอิงใน เอกสาร มคอ.3<sup>1</sup> รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification) มาจักแยกรายการหนังสือที่จัดซื้อตามหลักสูตรการศึกษา ปีการศึกษา 2563 และแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการเป็น 7 กลุ่มแยกตามหลักสูตรการศึกษา สถานะของผู้ใช้บริการห้องสมุด

### วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อประเมินการให้บริการของห้องสมุดฯ ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษาในการรับรองมาตรฐานทางการศึกษา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการในสังกัดห้องสมุด ฯ

### กระบวนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ว่าเป็นไปตามเกณฑ์หรือสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานทางการศึกษาที่คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ใช้ในการรับรองมาตรฐานทางการศึกษาหรือไม่ และศึกษาพฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการว่าสอดคล้องกับเอกสารหนังสืออ้างอิงใน มคอ.3 หรือไม่อย่างไร โดยใช้วิธีการวัดหรือวิเคราะห์เพื่อประเมินทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจากแนวทางของเบเกอร์และแลนแคสเตอร์ (Baker and Lancaster, 1991 Cited in Crawley-Low, 2002) และงานของ Galligan ในเรื่อง 10 Metrics you should be using to evaluate your library collection (Supaporn's Blog, 2014) เพื่อตอบโจทย์เกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษา จึงได้นำเกณฑ์การประกันคุณภาพที่คณะฯ ใช้ในการประกันคุณภาพ 3 เกณฑ์ดังที่กล่าวไว้ในบทนำ มาสังเคราะห์จัดทำเป็นรูปแบบของ “แบบจัดเก็บข้อมูลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ

<sup>1</sup> มคอ. ข้อมูลจาก กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ หรือ Thai Qualifications Framework for Higher Education, TQF : Hed



คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล” ที่มีหัวข้อที่เกี่ยวกับห้องสมุดโดยเฉพาะ และศึกษาพฤติกรรมการยืมหนังสือ จากจำนวนการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา หรือเชิงบรรยาย (Descriptive research) ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยการ ประเมินการมีหรือไม่มี การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข ทำการแจกแจงข้อมูลรายละเอียดของการให้บริการตาม “แบบจัดเก็บข้อมูลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล” และแจกแจงงบประมาณการจัดซื้อหนังสือโดยใช้ “แบบบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ” ดำเนินการค้นคืนข้อมูลสารสนเทศจากโปรแกรมการจัดการห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra (เฉพาะข้อมูลหนังสือที่จัดซื้อ)

ศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการ จากข้อมูลจำนวนการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการ จากโปรแกรมการจัดการห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra โดยใช้ Function “Create List” บันทึกข้อมูลเป็นไฟล์ .txt นำข้อมูลในการค้นคืนเก็บไว้ในแบบการบันทึกข้อมูลที่ออกแบบไว้เป็นไฟล์ .excel แบ่งกลุ่มผู้ให้บริการเป็น 7 กลุ่ม (จัดเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 2563-30 ก.ย. 2564)

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ การวิจัยครั้งนี้ได้รับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน เลขที่ MU-CIRB 2020/151.1910

### ผลของการวิจัย

ประเมินการมีหรือไม่มี การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดตาม “แบบจัดเก็บข้อมูลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล”

**ตารางที่ 1 แบบจัดเก็บข้อมูลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล**

| 1. เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับหลักสูตร (AUN-QA)                         | รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | มี | ไม่มี |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| 1. คุณภาพของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน (Support staff quality)              | 1. ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง การกำหนดเกณฑ์ผ่านการทดสอบภาษาอังกฤษของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2560                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓  |       |
| 1.1 เจ้าหน้าที่สนับสนุน                                                  | 2. ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง ตำแหน่งและมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2552                                                                                                                                                                                                                                                       |    |       |
| 1.1.1 คุณสมบัติของบุคลากรห้องสมุด ที่ใช้ในการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง       | 3. การรับสมัครงาน มีการกำหนดคุณสมบัติ และหน้าที่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ว่าจ้าง และสอดคล้องต่อการให้บริการ โดยมีการประกาศในรายละเอียดตำแหน่งงาน ที่รับสมัคร ในเว็บไซต์ <a href="https://muhr.mahidol.ac.th/E-Recruitment/user/job/view.php?id=4874">https://muhr.mahidol.ac.th/E-Recruitment/user/job/view.php?id=4874</a> |    |       |
| 1.1.4 ความสามารถและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่สนับสนุนเพียงพอหรือไม่     | 4. เกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการ สายสนับสนุน (ความก้าวหน้าในสายอาชีพ พนักงานมหาวิทยาลัย) <a href="https://op.mahidol.ac.th/hr/careerpath/">https://op.mahidol.ac.th/hr/careerpath/</a>                                                                                                                                                                   |    |       |
| 1.1.5 มีปัญหาอะไรบ้างในการดึงดูดเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่มีคุณสมบัติเหมาะสม | 5. มีการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับห้องสมุด จัดอบรมโดยหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล                                                                                                                                                                                                                                          |    |       |
| 1.1.4 มิน โยบยาอะไรเกี่ยวกับ การจ้างพนักงานสนับสนุน                      | 6. ประกาศ หลักเกณฑ์และอัตราค่าตอบแทนสนับสนุนการพัฒนานักวิชาการ ด้านประมุขวิชาการ การฝึกอบรม 2557                                                                                                                                                                                                                                                       |    |       |
| 1.1.5 เจ้าหน้าที่สนับสนุนพอใจกับบทบาทของตนหรือไม่                        | 7. มีขั้นตอนการขอฝึกอบรม โดยยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ “แบบขอทุนสนับสนุนและเข้าร่วมอบรม/ฟังบรรยาย/ประชุมวิชาการ/อบรมเชิงปฏิบัติการ/นำเสนอผลงานวิจัย/สัมมนาเชิงปฏิบัติการ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล”                                                                                                                                             |    |       |
| 1.2 การจัดการพนักงาน                                                     | 8. ประกาศ หลักเกณฑ์และวิธีการเปลี่ยนประเภทการจ้างบุคลากรของคณะกายภาพบำบัด ลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ                                                                                                                                                                                                                                              |    |       |
| 1.2.1 การวางแผนกำลังคนของพนักงานสนับสนุนดำเนินการอย่างไร                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |       |
| 1.2.2 มีการกำหนดเกณฑ์การสรรหาและเลื่อนตำแหน่งพนักงานสนับสนุนหรือไม่      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |       |
| 1.2.3 มีระบบการจัดการประสิทธิภาพหรือไม่                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |       |
| 1.2.4 แผนพัฒนาอาชีพบุคลากรสายสนับสนุนเป็นอย่างไร                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |       |
| 1.3 การอบรมและการพัฒนา                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |       |
| 1.3.1 ใครมีหน้าที่สนับสนุนกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |       |
| 1.3.2 กระบวนการและแผนการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นอย่างไร                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |       |

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

| 1. เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับ<br>หลักสูตร (AUN-QA)                                                                   | รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | มี | ไม่มี |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| 1.3.3 ความต้องการการฝึกอบรม<br>มีการระบุอย่างไร                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |       |
| 1.3.4 มีระบบการพัฒนา<br>ความสามารถทางเทคนิคของพนักงาน<br>สนับสนุนหรือไม่                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |       |
| 1.3.5 ชั่วโมงการฝึกอบรมและ<br>จำนวนสถานที่ฝึกอบรมสำหรับ<br>เจ้าหน้าที่สนับสนุนต่อปีคือเท่าไร                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |       |
| 1.3.6 เปอร์เซนต์ของเงินเดือนหรือ<br>งบประมาณที่จัดสรรสำหรับ<br>การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สนับสนุน                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |       |
| 1.2 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities and Infrastructure)                                              | มีหนังสือภาษาไทย 4,831 เล่ม /ภาษาอังกฤษ 3,488 เล่ม /มีฐานข้อมูล e-Databases 137 ฐานข้อมูล ( <a href="https://www.li.mahidol.ac.th/e-databases/">https://www.li.mahidol.ac.th/e-databases/</a> )                                                                                                                                                                                          | ✓  |       |
| 1.2.1 มีทรัพยากรห้องสมุดเพียงพอ<br>สำหรับการเรียนการสอนและการวิจัย                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |       |
| 1.2.2 สามารถเข้าถึงห้องสมุดได้ง่าย<br>หรือไม่ ในแง่ของที่ตั้ง ช่วงระยะเวลา<br>เปิดให้บริการ                            | สถานที่ตั้งอยู่ที่ชั้น 3 อาคารคณะกายภาพบำบัด (สาธิต) /เวลาเปิด 10.00-18.00 น./มีแผนป้ายบอกทางไปห้องสมุด                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ✓  |       |
| 1.2.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก และ<br>มีเจ้าหน้าที่ประจำ เพื่อให้การช่วยเหลือ<br>หรือไม่                                   | มีคอมพิวเตอร์สืบค้นภายในห้องสมุด 2 เครื่อง / มีจุดกระจายสัญญาณ wifi ภายในห้องสมุด / มีบรรณารักษ์ 1 คน ในการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                     | ✓  |       |
| 1.2.4 แหล่งการเรียนรู้ได้รับ<br>การเลือก คัดกรองและมีความสอดคล้อง<br>กับวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ของ<br>หลักสูตร      | มีคณะกรรมการการศึกษาชุดใหญ่ พิจารณาการจัดซื้อหนังสือ จากการเสนอ<br>รายชื่อหนังสือผ่านฟอร์มออนไลน์ อีเมล และแจ้งต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง                                                                                                                                                                                                                                                      | ✓  |       |
| 1.2.5 ห้องสมุดดิจิทัลได้รับ<br>การสร้างขึ้นให้เหมาะสมกับ<br>ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี<br>สารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสาร | มี Website ห้องสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล มีระบบสืบค้น<br>สารสนเทศ Online Public Access Catalog (OPAC) และ EBSCO Discovery<br>Service (EDS) ( <a href="http://www.li.mahidol.ac.th">www.li.mahidol.ac.th</a> ) / Website ห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข<br>คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ( <a href="http://www.pt.mahidol.ac.th/library/">http://www.pt.mahidol.ac.th/library/</a> ) | ✓  |       |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| 1. เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับ<br>หลักสูตร (AUN-QA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | มี | ไม่มี |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| 1.2.6 งบประมาณในภาพรวม<br>ครอบคลุมสื่อการเรียนการสอนและ<br>เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับผู้เรียน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | มีงบประมาณในการจัดซื้อตำรา วารสาร และสื่อการเรียนการสอน จากเงิน<br>รายได้คณะกายภาพบำบัด (ยอดจากการจัดซื้อตั้งแต่ปี 2559 ถึง 2563 เฉลี่ย<br>มีงบปีละ 30,587.34 ) และเงินจัดสรรจากบัณฑิตวิทยาลัย (ยอดจากการจัดซื้อ<br>ตั้งแต่ปี 2559 ถึง 2563 เฉลี่ยมีงบปีละ 61,628.31 บาท ) เฉลี่ยรวมปีละ<br>92,215.65 บาท                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ✓  |       |
| 1.3 การปรับปรุงคุณภาพ (Quality<br>Enhancement)<br>คุณภาพของบริการสนับสนุนและ<br>สิ่งอำนวยความสะดวก (ที่ห้องสมุด<br>ห้องปฏิบัติการ สิ่งอำนวยความสะดวก<br>ด้านไอที และบริการนักศึกษา) ขึ้นอยู่<br>กับการประเมินและการปรับปรุง<br>กลไกการตอบรับเพื่อรวบรวม<br>ข้อมูลและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่<br>นักศึกษา คิษย์เก่า และนายจ้าง เป็นไป<br>อย่างเป็นระบบและอยู่ภายใต้การ<br>ประเมินและการปรับปรุง<br>มีการสอบถาม ประเมินความพึง<br>พอใจ รวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะของ<br>ผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการของ<br>ห้องสมุด อย่างเป็นระบบ<br>มีการนำข้อมูลจากผู้ให้บริการมา<br>ปรับปรุงอย่างไร | 1. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกปี โดยทำการสำรวจร่วมกับ<br>หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล แยกการสำรวจแต่ละห้องสมุด<br>2. มีการสำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะจากการวิภาคหลักสูตรของ<br>ฝ่ายการศึกษาทุกปี<br>3. มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและดำเนินงานของ<br>ห้องสมุดจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของคณะกายภาพบำบัด (จากระบบ<br>การประเมิน 360 องศา)<br>4. นำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงห้องสมุด เช่น โครงการปรับปรุงพื้นที่ภายใน<br>ห้องสมุดเพื่อเพิ่มพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ, การดำเนินการจัดซื้อหนังสือ e-book<br>และการยืมหนังสือผ่านโครงการ Home Delivery เพื่ออำนวยความสะดวก<br>ให้กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ที่ห้องสมุดไม่<br>สามารถเปิดให้บริการเพื่อมายืมหนังสือที่ห้องสมุดได้, เปิดให้บริการ<br>Line OA ของห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ<br>ลดขั้นตอน และประหยัดเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่น<br>การให้บริการตอบคำถาม การส่งข้อมูล การประชาสัมพันธ์ข้อมูล | ✓  |       |
| 2. เกณฑ์การรับรองปริญญาในสาขา<br>วิชาชีพกายภาพบำบัดของสภา<br>กายภาพบำบัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | มี | ไม่มี |
| 2.1 ตำราหลักในสาขาวิชาพื้นฐาน<br>วิชาชีพกายภาพบำบัดที่ทันสมัย<br>มากกว่า 100 รายชื่อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | มีตำราหลักในสาขาวิชาชีพที่ทันสมัย (10 ปี) ภาษาอังกฤษ 279 รายชื่อ<br>ภาษาไทย 268 รายชื่อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓  |       |

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

| 2. เกณฑ์การรับรองปริญญาในสาขา<br>วิชาชีพกายภาพบำบัดของสภา<br>กายภาพบำบัด                                             | รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | มี | ไม่มี |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| 2.2 มีหลักฐานการบอกรับ หรือ<br>แสดงการเข้าถึงวารสารในประเทศไม่<br>น้อยกว่า 2 รายชื่อ                                 | วารสารเกี่ยวกับกายภาพบำบัด 5 รายชื่อ ในฐานข้อมูล ThaiJO<br><a href="https://www.tci-thaijo.org/">https://www.tci-thaijo.org/</a><br>1. Archives of Allied Health Sciences (วารสารเทคนิคการแพทย์ และ<br>กายภาพบำบัด)<br>2. วารสารกายภาพบำบัด<br>3. วารสารสุขภาพกับการจัดการสุขภาพ<br>4. วารสารการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ<br>5. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยปทุมธานี                                                                                                         | ✓  |       |
| 2.3 มีหลักฐานการบอกรับ หรือ<br>แสดงการเข้าถึงวารสารต่างประเทศ<br>ประเทศไม่น้อยกว่า 5 รายชื่อ                         | วารสารต่างประเทศออนไลน์ ที่เกี่ยวกับกายภาพบำบัด 271 รายชื่อ (ณ วันที่<br>18/03/2564) link : <a href="https://ejournal.mahidol.ac.th/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=edspub&amp;bquery=Physical+Therapy&amp;type=44&amp;searchMode=And&amp;site=pdf-live">https://ejournal.mahidol.ac.th/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=edspub&amp;bquery=Physical+Therapy&amp;type=44&amp;searchMode=And&amp;site=pdf-live</a> | ✓  |       |
| 2.4 มีระบบการสืบค้นข้อมูลและ<br>ฐานข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอก<br>ประเทศที่ทันสมัย                                   | ระบบการสืบค้นข้อมูล สืบค้น โดย บริการ Single Search EBSCO<br>Discovery Service (EDS) และระบบ Online Public Access<br>Catalog (OPAC)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ✓  |       |
| 3. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง<br>มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา<br>พ.ศ. 2544                                       | รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | มี | ไม่มี |
| 3.1 หนังสือเฉพาะสาขาวิชา ระดับ<br>ปริญญาตรี 500 เล่ม                                                                 | หนังสือเฉพาะสาขาวิชา 3,700 เล่ม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ✓  |       |
| 3.2 หนังสือเฉพาะสาขาวิชา ระดับ<br>ปริญญาโทกรณีที่มีการเปิดสอนใน<br>ระดับ อื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท<br>3,000 เล่ม   | หนังสือเฉพาะสาขาวิชา 3,700 เล่ม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ✓  |       |
| 3.3 จำนวนหนังสือ/นักศึกษา 15 เล่ม/<br>1 คน                                                                           | เฉลี่ยมีจำนวนหนังสือ 15.26 เล่มต่อ นศ. 1 คน (จำนวนนักศึกษาทั้งหมด<br>518 คน จำนวนหนังสือทั้งหมด 7903 เล่ม)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ✓  |       |
| 3.4 มีการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้<br>สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ<br>สอดคล้องกับความก้าวหน้าทาง<br>เทคโนโลยี | มีการจัดเก็บข้อมูลโดยโปรแกรมการจัดการห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ✓  |       |

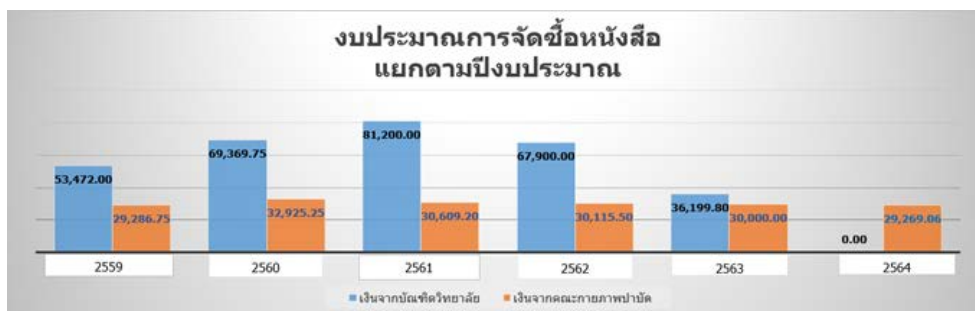
ตารางที่ 1 (ต่อ)

| 3. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง<br>มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา<br>พ.ศ. 2544                                    | รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | มี | ไม่มี |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| 3.5 มีวารสารเฉพาะสาขาวิชาตาม<br>ความจำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิด<br>สอนเป็นวิชาเอก วิชาโท ของ<br>สถาบันอุดมศึกษา | วารสารเกี่ยวกับกายภาพบำบัด 5 รายชื่อ ในฐานข้อมูล ThaiJO<br><a href="https://www.tci-thaijo.org/">https://www.tci-thaijo.org/</a><br>วารสารต่างประเทศออนไลน์ ที่เกี่ยวกับกายภาพบำบัด 271 รายชื่อ (ณ วันที่<br>18/03/2564) link : <a href="https://ejournal.mahidol.ac.th/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=edspub&amp;bquery=Physical+Therapy&amp;type=44&amp;searchMode=And&amp;site=pdf-live">https://ejournal.mahidol.ac.th/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&amp;db=edspub&amp;bquery=Physical+Therapy&amp;type=44&amp;searchMode=And&amp;site=pdf-live</a> | ✓  |       |

สรุปผลการประเมินการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นไปตามเกณฑ์ในทุกหัวข้อ 100% ทั้ง 3 เกณฑ์การประกันคุณภาพ คือ

1. เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับหลักสูตร (AUN-QA)
2. เกณฑ์การรับรองปริญญาในสาขาวิชาชีพกายภาพบำบัดของสภากายภาพบำบัด
3. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

งบประมาณการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข คณะกายภาพบำบัดมหาวิทยาลัยมหิดล  
แยกตามปีงบประมาณ



รูปที่ 1 งบประมาณการจัดซื้อหนังสือแยกตามปีงบประมาณ

งบประมาณการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข คณะกายภาพบำบัดมหาวิทยาลัยมหิดล มีงบประมาณจาก 2 แหล่ง คือ (1) เงินจัดสรรจากบัณฑิตวิทยาลัย (2) เงินจากคณะกายภาพบำบัด เมื่อทำการวิเคราะห์ย้อนหลัง 6 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 ถึง ปี พ.ศ. 2564 แยกตามแหล่งเงิน พบว่า เงินงบประมาณ

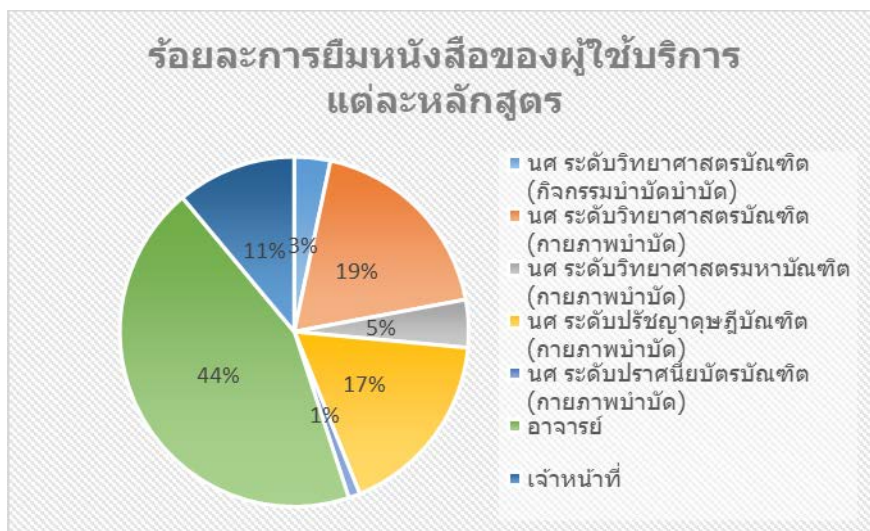
การจัดซื้อหนังสือส่วนใหญ่มาจากบัณฑิตวิทยาลัย เงินงบประมาณการจัดซื้อย้อนหลัง 3 ปี มีเงินงบประมาณการจัดซื้อน้อยลงทุกปี โดยเฉพาะปี พ.ศ. 2564 ไม่มีเงินจัดสรรจากบัณฑิตวิทยาลัย ในการจัดซื้อหนังสือ



รูปที่ 2 หนังสือจัดซื้อแยกตามหลักสูตร (รายการอ้างอิง มคอ.3)

การจัดซื้อหนังสือเมื่อแยกตามหลักสูตร (โดยใช้รายการอ้างอิงใน มคอ.3 เป็นหลักในการจัดแยกหนังสือที่จัดซื้อตามหลักสูตร) พบว่า หนังสือที่จัดซื้อแต่ไม่มีอยู่ในรายการหนังสืออ้างอิง มคอ.3 มีการจัดซื้อ 85.71% ของการจัดซื้อหนังสือทั้งหมด หนังสือที่จัดซื้ออยู่ในหลักสูตรแต่ไม่มีอยู่ในเอกสารหนังสืออ้างอิง มคอ.3 มี 6.45% หนังสือในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (กิจกรรมบำบัด) มีการจัดซื้อน้อยที่สุด 0.46%

พฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการ แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ แบ่งได้เป็น 7 กลุ่ม จัดเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 2563-30 ก.ย. 2564



รูปที่ 3 การยืมหนังสือของผู้ใช้บริการแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มอาจารย์มีพฤติกรรมการยืมหนังสือมากที่สุด คิดเป็น 44% กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการยืมหนังสือน้อยที่สุด คือ กลุ่ม นศ. ระดับวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (กายภาพบำบัด) คิดเป็น 1% ของจำนวนการยืมทั้งหมด

พฤติกรรมการยืมหนังสือที่จัดซื้อ (จัดเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 2563-30 ก.ย. 2564) แยกหลักสูตรตามรายการหนังสืออ้างอิง มคอ.3 แบ่งหนังสือที่จัดซื้อออกเป็น 6 กลุ่ม คือ

1. PTPT/B หนังสือจัดซื้อตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขากายภาพบำบัด
2. PTOT/B หนังสือจัดซื้อตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขากิจกรรมบำบัด
3. PTPT/G หนังสือจัดซื้อตามหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (กายภาพบำบัดคลินิก)
4. PTPT/M หนังสือจัดซื้อตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (กายภาพบำบัด)
5. PTPT/D หนังสือจัดซื้อตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (กายภาพบำบัด)
6. PTPT/N หนังสือจัดซื้อแต่ไม่ได้อยู่ในหลักสูตร



ตารางที่ 2 พฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการ จากหนังสือจัดซื้อแยกตามหลักสูตร (ตามรายการอ้างอิง มคอ.3)

| ผู้ให้บริการ                                       | รายการหนังสืออ้างอิง มคอ.3 แยกตามหลักสูตร |        |        |        |        |        | รวม |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|
|                                                    | PTPT/B                                    | PTOT/B | PTPT/G | PTPT/M | PTPT/D | PTPT/N |     |
| นศ. ระดับวิทยาศาสตร์บัณฑิต<br>(กิจกรรมบำเพ็ญบำบัด) | 2                                         | 3      | 0      | 0      | 0      | 0      | 5   |
| นศ. ระดับวิทยาศาสตร์บัณฑิต<br>(กายภาพบำบัด)        | 14                                        | 6      | 6      | 7      | 1      | 0      | 34  |
| นศ. ระดับวิทยาศาสตร<br>มหาดบัณฑิต (กายภาพบำบัด)    | 9                                         | 1      | 3      | 2      | 0      | 2      | 17  |
| นศ. ระดับปริญญาตรีบัณฑิต<br>(กายภาพบำบัด)          | 11                                        | 1      | 5      | 4      | 2      | 2      | 25  |
| นศ. ระดับประกาศนียบัตร<br>บัณฑิต (กายภาพบำบัด)     | 1                                         | 0      | 1      | 2      | 0      | 0      | 4   |
| อาจารย์                                            | 29                                        | 14     | 9      | 6      | 0      | 5      | 63  |
| เจ้าหน้าที่                                        | 7                                         | 2      | 6      | 4      | 0      | 0      | 19  |
| รวม                                                | 73                                        | 27     | 30     | 25     | 3      | 9      | 167 |

ผู้ให้บริการที่เป็นอาจารย์มีพฤติกรรมการยืมหนังสือที่จัดซื้อมากที่สุด มีจำนวนการยืม 63 ครั้ง มีพฤติกรรมการยืมหนังสือจัดซื้อที่อยู่ในหลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขากายภาพบำบัดมากที่สุด มีจำนวนการยืม 29 ครั้ง

กลุ่มผู้ให้บริการที่เป็น นศ. ระดับวิทยาศาสตร์บัณฑิต (กายภาพบำบัด) มีพฤติกรรมการยืมหนังสือจัดซื้อที่ตรงกับหลักสูตรที่ศึกษามากที่สุด มีจำนวนการยืม 14 ครั้ง

กลุ่มผู้ให้บริการที่เป็น นศ. ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต (กายภาพบำบัด) มีพฤติกรรมการยืมหนังสือจัดซื้อที่น้อยที่สุด มีจำนวนการยืม 4 ครั้ง และเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมการยืมหนังสือจัดซื้อที่ตรงกับหลักสูตรที่ศึกษาน้อยที่สุด มีจำนวนการยืม 1 ครั้ง

## อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นไปตามเกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษา 3 เกณฑ์ คือ

1. เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับหลักสูตร (AUN-QA)
2. เกณฑ์การรับรองปริญญาในสาขาวิชาชีพกายภาพบำบัดของสภากายภาพบำบัด
3. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

จากการวิจัยนี้ ทำให้ห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข คณะกายภาพบำบัด มี “แบบจัดเก็บข้อมูลการให้บริการสารสนเทศ ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ” ทำให้จัดเก็บข้อมูลได้ง่ายขึ้น และสามารถประเมินทรัพยากรได้ครบตามหัวข้อของเกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษาที่คณะฯ ใช้ ทำให้มองเห็นถึงระบบ และขั้นตอนที่เกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษากำหนดไว้ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนางานของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น

แนวโน้มของงบประมาณการจัดซื้อหนังสือของคณะกายภาพบำบัดมีจำนวนลดลงทุกปี ทำให้ห้องสมุดต้องบริหารจัดการทรัพยากรให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด เมื่อดูผลการวิจัยการจัดซื้อหนังสือและพฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการ พบว่า การจัดซื้อหนังสือส่วนใหญ่ 85.71% เป็นการจัดซื้อหนังสือที่ไม่มีอยู่ในรายการหนังสืออ้างอิง มคอ.3 และหนังสือที่ไม่มีอยู่ในรายการอ้างอิงก็มีจำนวนน้อย การยืมน้อย เมื่อเทียบกับหนังสือที่มีอยู่ในรายการอ้างอิง ห้องสมุดจึงมีแนวคิดที่จะจัด Collection หนังสือที่เป็นรายการหนังสืออ้างอิงแต่ละหลักสูตร เพื่อนำไปประชาสัมพันธ์และง่ายต่อการใช้บริการ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม และดำเนินการแจ้งให้อาจารย์ปรับปรุงรายการหนังสืออ้างอิงใน มคอ.3 ให้เป็นปัจจุบันกับรายการหนังสือที่จัดซื้อ เนื่องจากหนังสือที่จัดซื้อ 6.45% เป็นหนังสือที่มีในหลักสูตรแต่ไม่มีอยู่ในรายการหนังสืออ้างอิง มคอ.3

จากการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ห้องสมุดมีการเปิด-ปิดบริการที่ไม่เป็นไปตามสถานการณ์ปกติ จากนโยบายของมหาวิทยาลัย และคณะฯ ในการเปิด-ปิดมหาวิทยาลัยไม่ให้นักศึกษาเข้ามาเรียนที่วิทยาเขตศาลายา จึงทำให้ผลการวิจัยพฤติกรรมการยืมหนังสือ พบว่ากลุ่มอาจารย์มีการยืมหนังสือมากที่สุด เนื่องจากอาจารย์สามารถเข้ายืมหนังสือได้ที่ห้องสมุด เพราะมีการอนุญาตให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่สามารถเข้าทำงานที่คณะฯ ได้ ห้องสมุดจึงควรประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบถึงบริการ Home delivery ที่ให้บริการส่งหนังสือให้ที่บ้านที่ทางห้องสมุดคณะฯ ดำเนินการร่วมกับหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ทราบโดยทั่วถึง เพื่อเพิ่มช่องทางในการยืมหนังสือของนักศึกษาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

### References

- Crawley-Low, J. V. (2002). Collection analysis techniques used to evaluate a graduate-level toxicology collection. **Journal of the Medical Library Association**. 90(3), 310–316.
- Faculty of Physical Therapy Mahidol University. (2014). **Guide to Criteria for Accreditation of Degrees in Physical Therapy Professions**. Mahidol University Faculty of Physical Therapy. [In Thai]
- Intharapanich, A. (2019). **The role of the library for educational quality assurance: case study of the Faculty of Pharmacy Mahidol University**. Bangkok: Thailand Quality Education Forum. [In Thai]
- Jewbuddhidham, P. (2021). **ASEAN university network quality assurance-AUN-QA**. Retrieved March 30, 2022, from <https://e-library.siam.edu/aun-qa-support-2563/> [In Thai]
- Ministry of University Affairs. (2001). **Higher Education Institution Library Standards B.E. 2544**. Ministry of University Affairs. Retrieved March 30, 2022, from <https://shorturl.asia/FeIBP> [In Thai]
- National Education Act BE, 2542**. (1999). Retrieved March 30, 2022, from <http://regu.tu.ac.th/questionsdata/Data/A41.pdf> [In Thai]
- Quality Assurance Faculty of Engineering Mahidol University. (2022). **Definition of educational quality assurance**. Retrieved March 30, 2022, from <https://shorturl.asia/6dRwj> [In Thai]
- Supaporn's Blog. (2014). A collection of things to know Librarian information science information resource management. **Collection Analysis (part2)**. Retrieved June 4, 2022, from <https://supapornhuang.wordpress.com/2014/02/14/collection-analysis-part2/>. [In Thai]
- Wittayawuttikul, R. (2016). **The role of libraries in AUN-QA**. Ruchareka's Blog. Retrieved March 30, 2022, from <https://shorturl.asia/PwyI6> [In Thai]

## บทวิจารณ์หนังสือ

Gay, G., & Karasyov, I. (n.d.). **Web accessibility for developers: essential skills for web developers.**

Retrieved January 16, 2021, from <https://pressbooks.library.ryerson.ca/wafd/>



ผู้เขียนบทวิจารณ์

ร้อยโทปริดี ปลื้มสารานุกรม

ห้องสมุดโรงเรียนเสนาณรงค์ กรมแพทยทหารบก

ความสามารถในการเข้าถึงได้ทางเว็บสำหรับนักพัฒนา: ทักษะจำเป็นสำหรับนักพัฒนา (Web Accessibility for Developers: Essential Skills for Web Developers) ผู้แต่ง คือ Greg & Karasyov หนังสือเล่มนี้ เป็นแบบเรียนหรือตำราเรียนของมหาวิทยาลัยไรเออชัน รัฐโตรอนโต ของประเทศแคนาดา เนื้อหาในหนังสือเล่มนี้มีจำนวน 6 บท ได้แก่ บทที่ 1 บทนำ บทที่ 2 บทนำเรื่อง WAI-ARIA บทที่ 3 พื้นฐานเรื่อง WAI-ARIA บทที่ 4 WAI-ARIA ที่มีปฏิสัมพันธ์ (ระดับพื้นฐาน) บทที่ 5 WAI-ARIA ที่มีปฏิสัมพันธ์ (ระดับกลาง) และบทที่ 6 WAI-ARIA ที่มีปฏิสัมพันธ์ (ระดับสูง) แต่ละบทจะมีวัตถุประสงค์การเรียนรู้และกิจกรรมประจำบทเรียนหนังสือที่แนะนำให้อ่านเพิ่มเติม บางหัวข้ออาจมีชุดเครื่องมือให้ผู้เรียนได้ดาวน์โหลดหรือนำมาใช้เพื่อนำมาปฏิบัติตาม ส่วนท้ายของแต่ละบทยังมีแบบทดสอบด้วยตนเอง ซึ่งผู้เรียนจะได้ตรวจสอบความเข้าใจเนื้อหาในบทนั้นพร้อมเฉลยคำตอบที่ถูกต้องและคำอธิบายที่อยู่ท้ายเล่ม โดยจะมีการเชื่อมโยงจากตัวเล่มหนังสือไปยังเว็บไซต์ที่ได้จัดเตรียมไว้ บางหัวข้อยังมียูอาร์แอลที่เชื่อมโยงไปยังวิดีโอที่เสริมเนื้อหาเพื่อให้เข้าใจเนื้อหานั้นได้มากขึ้นด้วย

**บทที่ 1 บทนำ** เนื้อหาบทนี้จะให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคุณสมบัติของ WAI-ARIA และมีการแนะนำเครื่องมือที่น่าสนใจ เช่น jQuery ซึ่งนักพัฒนานำไปปรับใช้ได้ในการพัฒนาเว็บไซต์ให้มีความสามารถในการเข้าถึงได้ นอกจากนี้ยังได้แนะนำโปรแกรมอ่านหน้าจอ ChromeVox ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบความสามารถในการเข้าถึงได้ทางเว็บที่นักพัฒนาเว็บนำไปใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์

**บทที่ 2 บทนำเรื่อง WAI-ARIA** เนื้อหาบทนี้จะให้รายละเอียดเกี่ยวกับ WAI-ARIA ในประเด็นต่าง ๆ เช่น บทบาท สถานะ การนำไปใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ร่วมกับ JavaScript เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และเว็บเบราว์เซอร์ เพื่อให้ให้นักพัฒนาเว็บนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม ในบทนี้ยังได้แนะนำเครื่องมือที่น่าสนใจ เช่น LightHouse aXe ซึ่งเพิ่มลงไปบนเบราว์เซอร์ Chrome ได้ด้วย

**บทที่ 3 พื้นฐานเรื่อง WAI-ARIA** เนื้อหาบทนี้จะเป็นการอธิบายให้ผู้อ่านเข้าใจเกี่ยวกับการนำ WAI-ARIA ไปใช้ในเชิงปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำทางสำหรับผู้ที่ใช้โปรแกรมอ่านหน้าจอ บทบาทในการนำเสนอสารสนเทศที่มีการซ่อนแอตทริบิวต์จากโปรแกรมอ่านหน้าจอ นอกจากนี้ยังมีการอธิบายเกี่ยวกับการปรับปรุงสารสนเทศในเนื้อหาเว็บให้ทันสมัย เช่น ข่าวซึ่งจำเป็นต้องตรวจสอบความสามารถในการเข้าถึงได้ทางเว็บทุกครั้ง

**บทที่ 4 WAI-ARIA ที่มีปฏิสัมพันธ์ (ระดับพื้นฐาน)** **บทที่ 5 WAI-ARIA ที่มีปฏิสัมพันธ์ (ระดับกลาง)** และ **บทที่ 6 WAI-ARIA ที่มีปฏิสัมพันธ์ (ระดับสูง)** เนื้อหาทั้งสามบทนี้เป็นการนำ WAI-ARIA ไปใช้ในเชิงปฏิบัติ การมีปฏิสัมพันธ์และรูปแบบของสารสนเทศที่จำเป็นต้องมีอยู่ในเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คำชี้แจงเกี่ยวกับวิธีใช้กล่องข้อเสนอแนะ (Suggestion Boxes) และการเข้าถึงได้ด้วยแป้นพิมพ์ แถบแสดงสถานะการเข้าถึงใช้งาน (Progress Bars) ที่มีคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานด้วยแป้นพิมพ์ วิธีการทำให้โปรแกรมอ่านหน้าจอเข้าใจแถบเมนู (Menu Bars) ได้ง่ายขึ้น

หนังสือเล่มนี้มีประโยชน์โดยตรงสำหรับนักพัฒนาเว็บไซท์ รวมถึงผู้เรียนในวิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานการศึกษา ภาครัฐ และภาคเอกชน ตลอดจนผู้ที่ต้องการศึกษาความรู้พื้นฐานเรื่องความสามารถในการเข้าถึงได้ทางเว็บในประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาเว็บไซต์ให้มีความสามารถในการเข้าถึงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สอนในวิชาชีพสารสนเทศศาสตร์จะได้นำไปปรับใช้เป็นแบบเรียนหรือนำไปใช้เป็นหนังสือประกอบอ่านเพิ่มเติมตามความเหมาะสมกับบริบทของหลักสูตรได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ผู้เขียนยังอนุญาตให้ผู้ให้นำหนังสือฉบับเต็มเล่มนี้ไปใช้หรือดัดแปลงแก้ไขได้แต่ต้องระบุที่มาและต้องใช้สัญญาอนุญาตเดียวกันกับต้นฉบับ