



วารสารวิจัย

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2551

ISSN 1905-0793

บทความวิชาการ

การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุของหน่วยงานในระดับจังหวัด สมาภรณ์ แม่นมادی, กุลธิดา ท้วมสุข.....	1
การประเมินความสามารถในการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติข่าวสาร และความพึงพอใจการสืบค้นรายการออนไลน์ระบบข่าวสารของผู้ใช้บริการ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย รติรัตน์ มหาทรัพย์, จันทิมา เขียวแก้ว	17
การบริหารจัดการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยเทคนิคการวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) นฤมล กิจไพศาลรัตนนา.....	30
การบริการสารสนเทศในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปารมี ลางคลานนท์, กุลธิดา ท้วมสุข.....	47
การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการผลิตและการเพิ่มมูลค่า ผลิตภัณฑ์จากกล้วยของบ้านปากอ่าง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์.....	60
ระบบสารสนเทศชุมชน : เครื่องมือเพื่อการพัฒนาสังคม เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง.....	72
บทวิจารณ์หนังสือ : The Seventh Edition of Stuart and Moran's Library and Information Center Management, 2007. บรรณานิการ.....	88



วารสารวิจัย

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

ISSN 1905-0793

ผู้จัดพิมพ์	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
ที่ปรึกษาบรรณาธิการ	คณะกรรมการบริหาร สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ
บรรณาธิการ	รองศาสตราจารย์ ดร. กุลธิดา ท้วมสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยบรรณาธิการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ มหาวิทยาลัยรังสิต
กองบรรณาธิการ	Professor Robert D. Stueart, Professor Emeritus, Simmons College, USA. Professor Ross Harvey, Charles Sturt University, Australia รองศาสตราจารย์ ดร. ชุตินา สัจจามันท์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รองศาสตราจารย์ ดร. ประภาวดี สืบสนธิ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี รองศาสตราจารย์ ดร. นา ณาพูน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รองศาสตราจารย์ ดร. ลำปาง แม่นมดามย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุจิน บุตรดีสุวรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดร. นงเยาว์ เปรมกมลเนตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ดร. ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ มหาวิทยาลัยบูรพา
วัตถุประสงค์	1. เพื่อเป็นแหล่งตีพิมพ์และเผยแพร่ผลงานวิจัยในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้อง 2. เพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ความก้าวหน้าทางการวิจัยในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้อง 3. เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานงานวิจัยในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ของไทยสู่ระดับสากล
กำหนดออก	ปีละ 2 ฉบับ (มกราคม-มิถุนายน และ กรกฎาคม-ธันวาคม)
บรรณาธิการจัดการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวดี วิเศษฐิพันธุ์
สำนักงาน	สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ 1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทร. 0-2734-9022-3; โทรสาร 0-2734-9021
พิมพ์ที่	บริษัท คลังนานาธรรม ขอนแก่น จำกัด
การบอกรับ	สำหรับสมาชิกสมาคมฯ ปีละ 150 บาท ฉบับปลีกฉบับละ 80 บาท รวมค่าส่ง สำหรับผู้ที่มิได้เป็นสมาชิกสมาคมฯ ปีละ 250 บาท ฉบับปลีกฉบับละ 130 บาท รวมค่าส่ง ติดต่อบอกรับและสมัครเป็นสมาชิกได้ที่บรรณาธิการจัดการตามที่อยู่ของสมาคมฯ

◇ บทความที่ลงพิมพ์ในวารสารนี้ มีชื่อปรากฏในฐานข้อมูลการอ้างอิงวารสารไทยของ

ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Center) ◇

◇ บทความทุกเรื่องที่ตั้งพิมพ์จะได้รับการตรวจอ่านโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ◇

◇ ความคิดเห็นและบทความที่ปรากฏในวารสารนี้ เป็นของผู้เขียนซึ่งมิใช่เป็นความคิดเห็นของคณะผู้จัดทำและมิใช่ความรับผิดชอบของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ◇

◇ การนำบทความในวารสารนี้ไปตีพิมพ์ซ้ำต้องได้รับอนุญาตจากคณะผู้จัดทำ ◇



TLA Research Journal

(Thai Library Association)

ISSN 1905-0793

Publisher	THAI LIBRARY ASSOCIATION Under the Royal Patronage of H.R.H. Princess Mahachakri Sirindhorn
Consulting Editor	The T.L.A. Executive Board
Editor	Assoc.Prof. Dr. Kulthida Tuamsuk, Khon Kaen University
Associate Editor	Asst.Prof. Dr. Cholabhat Vongprasert, Rungsit University
Editorial Board	Professor Robert D. Stueart (Professor Emeritus, Simmons College, USA.) Professor Ross Harvey, Charles Sturt University, Australia Assoc.Prof. Dr. Chutima Sacchanand, Sukhothai Thammathirat Assoc.Prof. Prapavadee Suebsonthi, Suranaree University of Technology Assoc.Prof. Ratana Na Lampoon, Chiang Mai University Assoc.Prof. Dr. Lampang Manmart, Khon Kaen University Asst.Prof. Dr. Pimrumpai Premsmith, Chulalongkorn University Asst.Prof. Dr. Sujin Butdisuwan, Mahasarakham University Dr. Nongyao Premkamolnetr, King Mongkut Univ. of Technology Thonburi Dr. Kwaunchadil Pisalpong, Burapa University
Objectives.	1. To publish the research publications in library and information science, and related fields. 2. To be a forum for sharing of knowledge, opinions, and research advancements in library and information science and related fields. 3. To develop the quality and standards of Thai research works in library and information to the international level.
Frequency	Bi-annually (January-June; July-December)
Managing Editor	Asst.Prof. Suwadee Vichetpan
Office	THAI LIBRARY ASSOCIATION 1346 Arkarn Songkrua Road 5, Klongchan, Bangkok, Bangkok 10240 Tel. 0-2734-9022-3; Fax. 0-2734-9021
Printing	Khon Kaen Klangnanavitthaya press
Subscription	For T.L.A. Member 150 Baht per year, 80 Baht for Single issues (postal included) For Non-T.L.A. Member 250 Baht per year, 130 Baht for Single issue (postal included). Contact the Managing Editor at the Office of T.L.A.

- ◇ All articles in this journal are indexed in the Database of Thai Journal Citation Index Center ◇
 - ◇ All articles submitted for publication will be reviewed by the academic reviewers ◇
 - ◇ The editorial board and T.L.A. claim no responsibility for the contents or opinions express by the authors of individual articles or columns in this journal ◇
 - ◇ Reprinting of any articles in this journal must be permitted by the editorial board ◇

บทบรรณาธิการ

หลังจากที่วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (TLA Research Journal) ได้เปิดตัว โดยออกฉบับปฐมฤกษ์ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม - มิถุนายน 2551) ไปแล้ว โดยได้นำไปแจกจ่ายและเผยแพร่แก่สมาชิกของสมาคมฯ ในการประชุมวิสามัญประจำปีของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เมื่อเดือนธันวาคม 2550 ที่ผ่านมา ผลปรากฏว่าได้รับเสียงสะท้อนจากบุคคลในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์หลายท่าน ที่แสดงความชื่นชมกับสมาคมฯ ที่ได้มีบทบาทเป็นผู้นำในการพัฒนาผลงานวิจัยในสาขาวิชานี้ โดยการออกวารสารวิจัยในนามของสมาคมฯ ด้วยเหตุที่สมาคมวิชาชีพในสาขาวิชาต่างๆ ย่อมถูกคาดหวังให้เป็นองค์กรหลักที่น่าเชื่อถือในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของวิชาการในสาขาวิชาชีพ ดังนั้นเมื่อสมาคมฯ เป็นตัวตั้งตัวตีก็ถือว่าได้ทำหน้าที่เหมาะสมกับภารกิจได้เป็นอย่างดี

ด้วยเจตนารมย์ในการจัดทำวารสารวิจัยให้มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับที่เป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอก ที่มีหน้าที่ในการประเมินคุณภาพงานวิจัย กองบรรณาธิการจึงให้ความสำคัญกับการออกวารสารตามกำหนดเวลาและการตีพิมพ์บทความ ที่ต้องผ่านการตรวจ อ่าน และประเมิน โดยกองบรรณาธิการ และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาหรือในเรื่องที่เกี่ยวข้องนั้นๆ ดังนั้นวารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (TLA Research Journal) แม้จะออกไปเพียงฉบับแรก ก็ได้รับการยอมรับให้บรรจุรายชื่อไว้ในฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Centre) แล้ว จึงขอแจ้งให้ทราบโดยทั่วกัน

อย่างไรก็ตามกว่าจะออกมาเป็น TLA Research Journal ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2551) นี้ กองบรรณาธิการยังมีปัญหาในการสรรหาและคัดเลือกบทความมาลงพิมพ์เป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้วิจัยในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ยังมีน้อย และผู้ที่ได้ทำการวิจัยที่มีคุณภาพสามารถนำมาเขียนเป็นบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ก็ยังมีจำนวนน้อยลงไปอีก ดังนั้นจะเห็นว่าผู้เขียนบทความลงพิมพ์ยังอยู่ในวงจำกัด กองบรรณาธิการอยากเห็นบรรดาอาจารย์ บรรณารักษ์ นักวิชาการ นักวิจัย ตลอดจนนิสิตนักศึกษาในสาขาวิชานี้ ร่วมมือกันและส่งเสริมสนับสนุนการทำวิจัยที่มีคุณภาพ และส่งบทความมาลงพิมพ์เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างต่อไป

บรรณาธิการ

การจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุของ หน่วยงานในระดับจังหวัด*

สมาภรณ์ แม่นมัตย์**
กุลธิดา ท้วมสุข***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การใช้สารสนเทศและการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดจำนวน 3 หน่วยงาน โดยเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเพื่อนำไปสู่การพัฒนาแบบการไหลของสารสนเทศในระดับจังหวัดต่อไป ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และแนวทางการวิเคราะห์ระบบ ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารจำนวน 11 คน และผู้ปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศจำนวน 6 คนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุจำนวน 3 หน่วยงานในจังหวัดขอนแก่น เครื่องมือการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกตและศึกษาการปฏิบัติงานในสถานที่จริง ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใน 3 หน่วยงานมีการใช้สารสนเทศในประเด็นต่างๆ ได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้ ประเภทของสารสนเทศที่ใช้ แหล่งสารสนเทศที่ใช้และการเข้าถึง และปัญหาการใช้สารสนเทศที่คล้ายคลึงกัน มีส่วนที่แตกต่างกันบ้างตามภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ส่วนการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุของทั้ง 3 หน่วยงาน พบว่าการรวบรวมและการผลิตสารสนเทศ อาศัยหน่วยงานในระดับอำเภอ ตำบล หรือหมู่บ้านแล้วแต่กรณี และบางหน่วยงานอาศัยอาสาสมัครหมู่บ้าน หรือประธานชุมชน การจัดระบบสารสนเทศใช้วิธีประมวลผลด้วยมือ และใช้โปรแกรม Microsoft Excel แล้วจัดเก็บในรูปแบบแฟ้มเอกสาร และหรือจัดเก็บในฐานข้อมูลของหน่วยงานส่วนกลาง การเผยแพร่สารสนเทศ ส่วนใหญ่เน้นการนำเสนอรายงานสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจในการจัดบริการต่อผู้สูงอายุ และการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของหน่วยงานสำหรับผู้สนใจทั่วไป

คำสำคัญ : สารสนเทศผู้สูงอายุ การจัดการสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ

*บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทเรื่อง “การพัฒนาแบบการไหลของสารสนเทศผู้สูงอายุสำหรับหน่วยงานในระดับจังหวัด” สาขาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

**นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

***D.A. (Library and Information Science) รองศาสตราจารย์ กลุ่มสาขาวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Management of Elderly Information of The Organizations at Provincial Level*

Samaporn Manmart**
Kulthida Tuamsuk***

ABSTRACT

The objectives of this research were to analyze the use of elderly information and management of elderly information of the three related organizations at provincial level. This is a part of the research study which aims to develop a model of elderly information flow at the provincial level. The qualitative research method and system analysis were used for the study. The key informants in this study were eleven administrators and six staff who were responsible for elderly information management in the three organizations in Khon Kaen Province. The structured-interview questionnaire was used as a data collection instrument. Data was gathered by using depth-interview. Observations and studies at the organizational work places were also conducted. The results revealed that the uses of elderly information of both administrators and staff of the three organizations were similar in aspects of objectives of uses, types of information, sources of information and access, and problems of uses. The differences of uses were found in accordance with the functions of each organization relating to elderly people. The study of management of elderly information in the three organizations found that: (1) the information acquisition and creation process - mainly relied on the related local organizations at the district, sub-district, or village level. Some organizations used volunteers or community leaders for data acquisition; (2) information organization process - mainly used the manual system, or Microsoft Excel program. Information were stored in the document filing system and/or the central (head-quarter) database system; and (3) information distribution process - mainly reported to the administrators for uses in the planning or decision making of services to elderly people. Information was also published on the organizational web sites for general uses.

Keywords : Elderly Information, Information Management, Information Use

*This article is a part of a master's degree thesis entitled "Development of Elderly Information Flow Model for the Organizations at Provincial Level." Master of Information Management Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

**Master Student, Information Management Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

***D.A. (Library and Information Science), Associate Professor, Information and Communication Subject Group, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

บทนำ

ผู้สูงอายุคือประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป และเป็นบุคคลที่ได้รับความช่วยเหลือตามขนบธรรมเนียมประเพณีของคนไทย และควรมีชีวิตอยู่ในวัยของการพักผ่อนและได้รับการดูแลจากลูกหลาน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2541) ในระหว่างปี ค.ศ. 2001-2100 (พ.ศ. 2544-2643) เป็นช่วงที่โลกย่างเข้าสู่ “ศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ” จากผลของการพัฒนาของการโภชนาการสาธารณสุขและระดับการศึกษาสูงขึ้น ส่งผลให้ผู้คนมีอายุยืนยาวกว่าที่ผ่านมาในอดีต และมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนคนในวัยเด็ก จากตัวเลขการรายงานด้านประชากรพบว่า ในปี 2543 โลกมีประชากร 6,000 ล้านคน ในจำนวนนี้ร้อยละ 7 คือผู้ที่มีอายุสูงกว่า 65 ปี องค์การสหประชาชาติคาดการณ์ว่าอีก 25 ปีข้างหน้าประชากรโลกจะเพิ่มขึ้นเป็น 7,800 ล้านคน โดยที่ผู้สูงอายุ (ผู้สูงอายุเกินกว่า 65 ปี) จะมีอัตราสูงขึ้นเป็นร้อยละ 10 เมื่อถึงปี พ.ศ. 2568 จะมีผู้สูงอายุทั่วโลกเป็นจำนวนถึง 823 ล้านคน แยกเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในประเทศที่พัฒนาแล้ว 252 ล้านคน ประเทศที่กำลังพัฒนา 561 ล้านคน (จิตรสมน พฤติภิญโญ, 2546)

สำหรับประเทศไทยก็มีลักษณะคล้ายกับประเทศต่างๆ ทั่วโลกที่มีแนวโน้มของประชากรที่อยู่ในวัยผู้สูงอายุมีอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้น กล่าวคือในปี พ.ศ. 2533 มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป 3.4 ล้านคน ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 มีจำนวนเพิ่มเป็น 4.8 ล้านคน (สำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2548) และข้อมูลจากทะเบียนราษฎรแสดงให้เห็นว่า ในปี พ.ศ. 2547 ประเทศไทยมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุประมาณ 6.2 ล้านคนจากจำนวนประชากรทั้งหมด 62 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด และคาดว่าในปี พ.ศ. 2553 จำนวนประชากรผู้สูงอายุจะเพิ่มเป็น 9.2 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 14 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2549) จำนวนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นนี้จะเป็นผลที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของโครงสร้างทางอายุของประชากร โดยสัดส่วนของประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้น ในขณะที่สัดส่วนของประชากรวัยเด็กลดลง การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโครงสร้างประชากรดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อโครงสร้างทางสังคม

และกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ รวมทั้งอาจส่งผลต่อการพัฒนาและความมั่นคงประเทศ ดังนั้นรัฐบาลและหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งทางด้านประชากร แรงงาน เศรษฐกิจ สังคม และสาธารณสุข ต้องวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงของจำนวนประชากรผู้สูงอายุของประเทศ ทั้งนี้เพราะในโครงสร้างของประชากรนั้น ผู้สูงอายุคือผู้พึ่งพิงสังคม อย่างไรก็ตาม ในส่วนหนึ่งผู้สูงอายุคือผู้ที่เคยทำคุณประโยชน์แก่สังคมมาก่อน ในขณะที่อยู่ในวัยเกษียณอายุ ผู้สูงอายุก็ยังคงเป็นบุคคลที่สำคัญและมีประโยชน์ต่อสังคม จึงสมควรได้รับการตอบแทน (มาลินี วงษ์สิทธิ์และคณะ, 2541) ดังนั้นรัฐบาลจึงได้ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ โดยมีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านผู้สูงอายุโดยคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2525 ให้มีคณะกรรมการจัดทำ “แผนระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุแห่งชาติ พ.ศ. 2525-2544” (จิตรสมน พฤติภิญโญ, 2546) ซึ่งแผนดังกล่าวได้กล่าวถึงปัญหาของผู้สูงอายุ การกำหนดนโยบายและมาตรการด้านสุขภาพ การศึกษา ความมั่นคงของรายได้ ด้านสังคม วัฒนธรรม และสวัสดิการสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

ในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้จัดตั้งกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ขึ้น มีหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม สร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในสังคม ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิตของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งกิจกรรมแผนงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ และในปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญของพระราชบัญญัติ 2 ประการคือ 1) การกำหนดให้มีคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนหลักเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุน สถานภาพบทบาทและกิจกรรมของผู้สูงอายุ และให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลรับผิดชอบการจัดทำแนวทางปฏิบัติตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) การกำหนดให้ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดให้ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษด้วยความสะดวกและรวดเร็ว การบริการการศึกษา การศาสนา และการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์

ต่อการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม เป็นต้น เพื่อเป็นการรองรับแผนงาน กิจกรรมด้านผู้สูงอายุ และกำหนดแนวทางดำเนินงานให้ชัดเจน กระทรวงได้จัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ซึ่งในแผนดังกล่าวกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า ผู้สูงอายุเป็นหลักชัยของสังคม เน้นให้ผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่มีประโยชน์ต่อสังคมและสมควรส่งเสริมให้คงคุณค่าไว้ให้นานที่สุด แต่ในกรณีที่ตกอยู่ในสถานะต้องเกื้อกูลสังคมโดยเฉพาะครอบครัวและชุมชนจะต้องเป็นด่านแรกในการเกื้อกูล เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงอยู่ในชุมชนได้อย่างมีคุณภาพที่สมเหตุสมผลให้นานที่สุด โดยที่สวัสดิการจากรัฐจะเป็นระบบเสริมเพื่อให้เกิดหลักประกันในวัยสูงอายุและความมั่นคงของสังคม (สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล และคณะ, 2544) จะเห็นได้ว่าแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 ให้ความสำคัญกับการมีคุณค่าของผู้สูงอายุเพื่อมีส่วนร่วมในการทำคุณประโยชน์ต่อสังคมมากขึ้น และเน้นการสร้างหลักประกันทุกระบบให้กับผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีศักยภาพที่เข้มแข็ง สามารถจัดการกับปัญหาและกำหนดวิถีการดำเนินชีวิตต่างๆ ของตนได้อย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีการกำหนดแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 แต่การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุก็ยังมีปัญหา ตัวอย่างเช่น จากการรายงานการใช้บริการสุขภาพของผู้สูงอายุพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีบัตรผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการในการรักษาพยาบาลฟรี แต่ผู้สูงอายุส่วนหนึ่งก็ไม่สามารถใช้สิทธิได้ทั้งหมด ซึ่งปัญหาหรือข้อจำกัดอาจมาจากการที่ผู้สูงอายุได้รับข่าวสารข้อมูลที่ไม่เพียงพอ และหน่วยงานที่รับผิดชอบไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้สูงอายุเพียงพอ จึงทำให้การบริการยังไม่ตรงกับกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นเป้าหมายและไม่ทั่วถึง โดยที่ภาครัฐอาจจะยังขาดการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุเพื่อการดำเนินงาน ทำให้การวางแผนแก้ปัญหาทั้งทางด้านสวัสดิการ การรักษาพยาบาล และการวางแผนการจัดกิจกรรมทางสังคมที่มีคุณค่าสำหรับผู้สูงอายุไม่เกิดประสิทธิผลเท่าที่ควร (วรรณภา ศรีธัญรัตน์ และมองพรรณ อรุณแสง, 2545) ในปัจจุบันหน่วยงานหลักของภาครัฐที่รับผิดชอบด้านสารสนเทศผู้สูงอายุในประเทศไทยมี 3 หน่วยงาน คือ

1. กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับผิดชอบข้อมูลผู้สูงอายุ 2 ส่วน

คือ 1) ข้อมูลสถานการณ์ผู้สูงอายุทั่วไป ข้อมูลส่วนนี้กระทรวงก็ไม่ได้เก็บรวบรวมไว้โดยตรง แต่ได้จากรายงานการสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานหลักที่กระทรวงใช้ในการวางแผนงาน 2) ข้อมูลตามภารกิจของกระทรวง เป็นข้อมูลการจัดบริการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ เช่น เงินสงเคราะห์งานศพ เงินสงเคราะห์ครอบครัว และข้อมูลผลของโครงการหรือกิจกรรมที่ได้มีการออกให้บริการเคลื่อนที่แก่ผู้สูงอายุในชุมชน เป็นต้น (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548)

2. กระทรวงสาธารณสุข มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านผู้สูงอายุโดยตรงคือ กรมการแพทย์และกรมอนามัย ที่ให้บริการในเรื่องของสุขภาพอนามัยและการรักษาพยาบาลแก่ผู้สูงอายุ โดยผ่านระบบสาธารณสุขและเครือข่ายสถานพยาบาลในสังกัด (สำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2543)

3. กระทรวงมหาดไทย หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลผู้สูงอายุ ได้แก่ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ดูแลการส่งเสริมและการจ่ายเบี้ยยังชีพ ซึ่งในปัจจุบันทางกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้มอบให้กองสวัสดิการสังคม สำนักงานเทศบาลนคร เป็นผู้ดูแลและทำการจ่ายเบี้ยยังชีพ (สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล, 2545)

จากการวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้สูงอายุของกระทรวงที่รับผิดชอบทั้ง 3 กระทรวงดังกล่าวข้างต้นพบว่า แต่ละหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลตามโครงการหรือกิจกรรมที่หน่วยงานรับผิดชอบเท่านั้น ยังไม่มีการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุโดยตรงและเป็นระบบ กล่าวคือข้อมูลด้านการบริการสุขภาพเก็บรวบรวมโดยหน่วยงานของกระทรวงสาธารณสุข และพบว่าในหน่วยงานสาธารณสุขทุกจังหวัดมีการจัดการสารสนเทศเป็นระบบเพื่อการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการดำเนินนโยบายด้านผู้สูงอายุของกระทรวงสาธารณสุข แต่ถ้าหากศึกษาลึกลงไปจะพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่มีอยู่ไม่อยู่ในลักษณะที่จะนำมาใช้ในการวางแผนหรือจัดทำโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวกับบริการหรือสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้สูงอายุได้มากนัก (พิรสิทธิ์ คำนวน

ศิลป์ และคณะ, 2542) ส่วนข้อมูลด้านสวัสดิการงานสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพ จัดเก็บโดยกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ก็อยู่ในลักษณะการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน ขาดความเป็นระบบและข้อมูลไม่มีรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้การติดตามการเปลี่ยนแปลงประชากรผู้สูงอายุไม่มีความน่าเชื่อถือ ไม่ทันสมัยและไม่มีความต่อเนื่องเพียงพอที่จะใช้วางแผนในการตัดสินใจต่อการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุในภาพรวมของประเทศได้ (สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล, 2545)

โดยภาพรวมอาจสรุปได้ว่าการเก็บข้อมูลผู้สูงอายุของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมองไม่เห็นภาพชัดเจนทั้งการใช้ข้อมูลและการจัดการข้อมูลในรายละเอียดยังไม่มีรายงานการศึกษายืนยันว่าหน่วยงานเหล่านี้ใช้ข้อมูลผู้สูงอายุในเรื่องใดบ้าง ใครคือผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้ และใครบ้างที่เป็นผู้ใช้ข้อมูล และมีข้อมูลประเภทใดบ้าง ซึ่งภาพรวมของความไม่ชัดเจนเหล่านี้ก่อให้เกิดความยากลำบากในการจัดระบบสารสนเทศผู้สูงอายุได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ วางแผน การตัดสินใจในการจัดทำโครงการต่างๆ ของหน่วยงาน รวมทั้งกำหนดนโยบายเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศได้ ผู้วิจัยเห็นว่าเพื่อให้งานและระบบงานด้านข้อมูลผู้สูงอายุมีความเป็นระบบมากขึ้น ควรมีการนำการศึกษารูปแบบการไหลของสารสนเทศ (Information flow model) เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งรูปแบบการไหลของสารสนเทศถือเป็นเครื่องมือในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะสามารถอธิบายกระบวนการไหลของสารสนเทศตั้งแต่จุดการผลิตสารสนเทศหรือข้อมูลผ่านกระบวนการต่างๆ ไปจนถึงผู้รับสารสนเทศ และการตัดสินใจนำสารสนเทศไปใช้อย่างไรก็ตามการที่จะวิเคราะห์การไหลของสารสนเทศได้นั้น จำเป็นต้องมีการศึกษาการใช้สารสนเทศ รวมทั้งการจัดการสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นก่อน ดังนั้นผลการศึกษาที่น่าเสนอในบทความนี้จึงเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการไหลของสารสนเทศผู้สูงอายุสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดเท่านั้น โดยมีประเด็นคำถามการวิจัยคือ 1) สภาพการใช้

สารสนเทศผู้สูงอายุของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดเป็นอย่างไร และ 2) การจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดเป็นอย่างไร เพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการไหลของสารสนเทศผู้สูงอายุในหน่วยงานระดับจังหวัดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพการใช้สารสนเทศผู้สูงอายุของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการไหลของสารสนเทศผู้สูงอายุในหน่วยงานระดับจังหวัด ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศผู้สูงอายุ จากการสังเคราะห์วรรณกรรมพบว่า สารสนเทศผู้สูงอายุสามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภทดังนี้ (สุทธิชัย จิตตพันธ์, 2545; ภณทิลา อธิรัตน์ และคณะ, 2546; ศิริวรรณ ศิริบุญ, 2543)

1.1 ข้อมูลด้านประชากรหรือข้อมูลพื้นฐานของผู้สูงอายุ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์การทำงาน ความเชี่ยวชาญหรือชำนาญ จำนวนบุตร และลักษณะที่อยู่อาศัย

1.2 ข้อมูลลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ (1) ทางสังคม เช่น บทบาททางการเมือง บทบาทการเป็นผู้นำ บทบาทการเป็นสมาชิกองค์กร หรือสมาคมหรือวิชาชีพ และ (2) ทางเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน อาชีพ รายได้ การเป็นเจ้าของที่ดินหรือทรัพย์สิน เป็นต้น

1.3 ข้อมูลสุขภาพและสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ได้แก่ สถานะทางสุขภาพ โรคประจำตัว การตรวจสุขภาพประจำปี สิทธิการรักษาพยาบาล ความถี่ในการใช้บริการ เป็นต้น

1.4 ข้อมูลด้านการสงเคราะห์และสวัสดิการ ได้แก่ วิธีการจ่ายเบี้ยเลี้ยง การได้รับเบี้ยเลี้ยง ระยะเวลาการจ่ายเบี้ยเลี้ยง เงินสงเคราะห์

ต่าง ๆ

1.5 ข้อมูลปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัญหาด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัย การดูแล ความต้องการการบริการจากรัฐ ความต้องการการมีงานทำ เป็นต้น

2. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ จากการสังเคราะห์วรรณกรรม ผู้วิจัยสรุปกระบวนการจัดการสารสนเทศเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็น 3 ขั้นตอน ตามแนวคิดของ Atherton (1977) และ Rowley (1996) ดังนี้

2.1 การรวบรวมและการผลิตสารสนเทศ หมายถึง ขั้นตอนการได้มาซึ่งสารสนเทศซึ่งจะบอกถึงแหล่งที่มากระบวนการจัดการรวบรวมและกระบวนการผลิตสารสนเทศ

2.2 การจัดระบบสารสนเทศ หมายถึง ขั้นตอนการนำสารสนเทศมาวิเคราะห์ จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

2.3 การเผยแพร่สารสนเทศ หมายถึง ขั้นตอนการนำสารสนเทศไปใช้ การถ่ายทอดและเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้

3. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาการใช้สารสนเทศ โดยอาศัยหลักการการศึกษาการใช้สารสนเทศเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ระบบ ประกอบด้วย การศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การใช้ ประเภทสารสนเทศที่ใช้ แหล่งที่ใช้วิธีการใช้และการเข้าถึง และปัญหาการใช้สารสนเทศ

4. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการไหลของสารสนเทศ ตามแนวคิดของ Loshin (2005) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ แหล่งข้อมูล (Data supply) การจัดหาและการสร้างข้อมูล (Data creation and acquisition) การประมวลผลข้อมูล (Data processing) การบรรจุและรายงานข้อมูล (Data packaging) และการนำข้อมูลไปใช้ (Data consumption) ซึ่งผลการศึกษาในส่วนนี้ ยังไม่ได้นำเสนอในบทความนี้

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative method) และหลักการวิเคราะห์ระบบ (System analysis) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายและประชากรที่ศึกษา

1.1 หน่วยงานระดับจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศผู้สูงอายุที่ศึกษาเป็น 3 หน่วยงานในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ สำนักงานพัฒนาสังคมและ

ความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น และสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

1.2 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้และการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุระดับจังหวัดในหน่วยงานทั้ง 3 แห่ง จำนวน 17 คน แบ่งเป็น ผู้บริหารสูงสุดระดับผู้อำนวยการ และระดับหัวหน้ากลุ่มงานหรือหัวหน้างาน จำนวน 11 คน และผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการจัดการสารสนเทศของหน่วยงานจำนวน 6 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้สำหรับทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) โดยผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และเข้าไปสังเกตและศึกษาการปฏิบัติงานตามสภาพจริงของทั้ง 3 หน่วยงาน ใช้เวลาหน่วยงานละ 2 สัปดาห์ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2550 ถึงเดือนมกราคม 2551

4. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาตามวัตถุประสงค์การวิจัย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การศึกษาการใช้สารสนเทศผู้สูงอายุ และการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด 3 หน่วยงานคือ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น และสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น สรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การใช้สารสนเทศผู้สูงอายุ

ในการวิเคราะห์การใช้สารสนเทศผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตามกรอบการศึกษาการใช้สารสนเทศซึ่งมีประเด็นสำคัญคือ วัตถุประสงค์การใช้ ประเภทสารสนเทศที่ใช้ แหล่งที่ใช้ วิธีการใช้ และการเข้าถึง และปัญหาการใช้สารสนเทศดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศผู้สูงอายุ

(1) ผู้บริหารของทั้ง 3 หน่วยงานมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศผู้สูงอายุ คล้ายคลึงกัน ใน 2 วัตถุประสงค์หลักคือ นำไปใช้ใน เรื่องการตัดสินใจและการวางแผนองค์กรหรือ

หน่วยงาน โดยผู้บริหารได้ใช้สารสนเทศผู้สูงอายุ เพื่อช่วยในการวิเคราะห์แผนงานและโครงการ และการอนุมัติโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ของหน่วยงาน ใช้สารสนเทศในการสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการให้นำเสนอรายงานโครงการต่างๆแก่ผู้บริหารเพื่อใช้ตรวจสอบว่าแต่ละโครงการมีความเป็นไปอย่างไร อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในด้านเนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้ ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารทั้ง 3 หน่วยงานใช้สารสนเทศผู้สูงอายุที่มีเนื้อหาต่างกัน ขึ้นอยู่กับภารกิจความรับผิดชอบของหน่วยงาน กล่าวคือ ผู้บริหารสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น ใช้สารสนเทศในการวางแผนและการตัดสินใจช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อน การวางแผนการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และการให้บริการสังคม เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ใช้สารสนเทศในการวางแผนองค์กรและการตัดสินใจโครงการต่างๆ ในแต่ละปี การวางแผนจัดทำโครงการด้านสุขภาพผู้สูงอายุ การวางแผนรับสถานการณ์ด้านสาธารณสุขและสุขภาพ และการป้องกันสุขภาพที่จะเกิดขึ้นในอนาคตกับผู้สูงอายุ ส่วนผู้บริหารสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ใช้สารสนเทศในการวางแผนองค์กรและการตัดสินใจที่จะให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุในเขตเทศบาลที่รับผิดชอบได้อย่างทั่วถึง โดยสารสนเทศที่ใช้คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้สูงอายุ ข้อมูลด้านการสงเคราะห์และสวัสดิการ และข้อมูลปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ

ผู้บริหารของ 2 หน่วยงานคือ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น เห็นว่าสารสนเทศที่ใช้ประกอบการทำงานในปัจจุบันมีความเพียงพอ ยังไม่มีความต้องการใช้สารสนเทศผู้สูงอายุเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากที่ได้รับในปัจจุบัน เนื่องจากสารสนเทศที่ได้รับมีความตรงตามความต้องการที่จะใช้ในวางแผนองค์กร การวางแผนงานโครงการต่างๆ และควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ส่วนผู้บริหารสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่นนั้น เห็นว่าสารสนเทศที่สำนักงานจัดเก็บนั้นเป็นเฉพาะข้อมูลพื้นฐานผู้สูงอายุเท่านั้น ยังมีความจำเป็นที่ต้องใช้สารสนเทศผู้สูงอายุในเชิงลึก เช่น ด้านสภาพความเป็นอยู่ รายได้ อาชีพและอื่นๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์หรือ

สังเคราะห์เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการให้บริการและให้ความช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสุทธิชัย จิตะพันธ์กุล (2545) ที่รายงานว่า ข้อมูลผู้สูงอายุที่สนับสนุนการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจน ขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง และในปัจจุบันส่วนใหญ่อาศัยข้อมูลจากทะเบียนราษฎร ดังนั้นหากจะพัฒนาให้การจัดเก็บข้อมูลผู้สูงอายุสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดีขึ้นสามารถใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผนการให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างจริงจัง ก็ต้องพิจารณาให้มีข้อมูลเชิงลึกและครอบคลุมรายละเอียดในหลายๆ ด้านให้มากขึ้น

(2) ผู้ปฏิบัติงานในการจัดการสารสนเทศของทั้ง 3 หน่วยงาน มีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศผู้สูงอายุคล้ายคลึงกัน คือ 1) นำไปใช้ในการประกอบการปฏิบัติงาน 2) ใช้เพื่อการจัดทำสรุปรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา และการจัดทำรายงานประจำปี เมื่อวิเคราะห์ตามภารกิจเฉพาะของหน่วยงานพบว่ามีความแตกต่างกันบ้างกล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศผู้สูงอายุเพื่อการจ่ายเงินสงเคราะห์การทำศพแก่ผู้ยากไร้ การตัดสินใจช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง และการจัดทำสารสนเทศเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาในการอนุมัติให้ความช่วยเหลือแต่ละรอบและการจัดทำรายงานประจำปี ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ใช้สารสนเทศผู้สูงอายุเพื่อการสรุปงาน การนำเสนอข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร การประชาสัมพันธ์ การประเมินโครงการต่างๆ และการจัดทำรายงานประจำปี ส่วนผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ใช้สารสนเทศผู้สูงอายุเพื่อประกอบการจ่ายเบี้ยยังชีพการออกให้บริการด้านการสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้สูงอายุที่ยากลำบากในชุมชนต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ และการจัดทำรายงานสรุปเสนอผู้บริหาร

ผู้ปฏิบัติงานในการจัดการสารสนเทศของ 3 หน่วยงาน มีความต้องการใช้สารสนเทศผู้สูงอายุมากกว่าที่หน่วยงานมีอยู่ในปัจจุบันคือ ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่นต้องการให้มีสารสนเทศ

ที่ครอบคลุมถึงข้อมูลด้านที่อยู่ อาชีพ รายได้ ปัญหา และรายละเอียดของความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆทั้งหมดผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ต้องการใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลด้านพื้นฐานของผู้สูงอายุ เพราะหน่วยงานยังไม่ได้ดำเนินการจัดเก็บ ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ผู้สูงอายุในภาพรวมได้ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันกับผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ซึ่งต้องการใช้สารสนเทศในเชิงลึกด้านข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ รายได้ และอาชีพ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ผู้สูงอายุในปัจจุบัน และสรุปเป็นภาพรวมได้

1.2 ประเภทของสารสนเทศผู้สูงอายุที่ใช้

(1) ผู้บริหารของทั้ง 3 หน่วยงานใช้สารสนเทศผู้สูงอายุอยู่ 2 ประเภทคือ (1) สารสนเทศที่เป็นข้อมูลพื้นฐานผู้สูงอายุประกอบด้วยชื่อ อายุ เพศ วันเดือนปีเกิด สถานะชีพ ที่อยู่ จำนวนผู้สูงอายุแต่ละเขตที่รับผิดชอบ จำนวนผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง และจำนวนผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่ำ และ (2) สารสนเทศที่เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องผู้สูงอายุ ซึ่งแตกต่างกันตามภารกิจของหน่วยงานคือ ผู้บริหารสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น ใช้สารสนเทศด้านปัญหาและการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ เช่น รายละเอียดการให้ความช่วยเหลือ ปัญหาและรายละเอียดของปัญหา จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแลเด็กร้อน และจำนวนผู้สูงอายุแต่ละเขต ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุประจำปีทุกโครงการ และงบประมาณที่ใช้ในโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ส่วนผู้บริหารสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการและกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุที่จัดขึ้นในแต่ละปี ปัญหาการให้บริการ และปัญหาของผู้สูงอายุในแต่ละชุมชน (ตารางที่ 1)

(2) ผู้ปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศของทั้ง 3 หน่วยงาน ใช้สารสนเทศผู้สูงอายุ 2 ประเภทคือ (1) ข้อมูลพื้นฐานผู้สูงอายุ ได้แก่ ชื่อ อายุ เพศ วันเดือนปีเกิด สถานะชีพ ที่อยู่ จำนวนผู้สูงอายุแต่ละเขตที่รับผิดชอบ จำนวนผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง และจำนวนผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่ำ และ (2)

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องผู้สูงอายุของหน่วยงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานใช้สารสนเทศแตกต่างกันตามภารกิจของหน่วยงานคือ ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น ใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ได้แก่ รายละเอียดของการให้ความช่วยเหลือ ปัญหาของผู้สูงอายุ จำนวนผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในแต่ละพื้นที่ และจำนวนผู้สูงอายุแต่ละเขตพื้นที่ในจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านสุขภาพและสวัสดิการคำปรึกษาพยาบาล และข้อมูลปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ได้แก่ สถานะสุขภาพปัจจุบันของผู้สูงอายุ ปัญหาสุขภาพ หรือโรคประจำตัวของผู้สูงอายุ จำนวนโรคประจำตัว การตรวจสุขภาพประจำปี ความถี่ในการใช้บริการ การออกเยี่ยมบ้านของผู้สูงอายุ ปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ข้อมูลพื้นฐานของผู้สูงอายุ สิทธิการรักษาพยาบาล หน่วยบริการที่ผู้สูงอายุเลือกใช้บริการ และความต้องการการบริการสุขภาพและสวัสดิการจากรัฐ ส่วนผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านการสงเคราะห์และสวัสดิการ และปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ได้แก่ วิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพ การได้รับเบี้ยยังชีพที่ตรงเวลา ระยะเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพ เงินสงเคราะห์ครอบครัว โครงการหรือกิจกรรมที่หน่วยงานได้ออกให้บริการแก่ผู้สูงอายุในชุมชน (ตารางที่ 2)

1.3 แหล่งสารสนเทศที่ใช้และวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ

(1) ผู้บริหารของทั้ง 3 หน่วยงานใช้แหล่งสารสนเทศหลักที่เหมือนกันคือ แหล่งข้อมูลภายในองค์กร ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศด้านผู้สูงอายุแต่ละด้าน และแฟ้มเอกสารเรื่องผู้สูงอายุที่จัดเก็บไว้ สำหรับแหล่งข้อมูลอื่นๆ ภายนอกองค์กร ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานใช้แหล่งที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้บริหารสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น ใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกคือ สำนักงานสถิติจังหวัด ส่วนผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของส่วนกลางผ่านเว็บไซต์ของกระทรวงสาธารณสุข และหน่วยบริการสุขภาพแต่ละอำเภอ ส่วนผู้บริหารของสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ใช้แหล่งสาร

สนเทศคือผู้นำชุมชน (ตารางที่ 1) ซึ่งผู้บริหารมักจะออกเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และผู้บริหารจะใช้สารสนเทศจากแหล่งภายนอกเมื่อสารสนเทศที่ต้องการนั้น หน่วยงานของตนมีข้อมูลไม่สมบูรณ์

สำหรับวิธีการเข้าถึงสารสนเทศของผู้บริหาร จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริหารแต่ละหน่วยงานมีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศที่แตกต่างกัน คือ ผู้บริหารสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศโดยการให้ผู้ปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศเป็นผู้ดำเนินการและนำเสนอในรูปแบบแฟ้มเอกสารที่เป็นรายงานสรุปโครงการหรือกิจกรรมต่างๆเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น มีวิธีการเข้าถึง 3 วิธีคือ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศเป็นผู้ดำเนินการ โดยการสืบค้นด้วยตนเองจากแฟ้มเอกสารของหน่วยงาน และโดยการค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ของส่วนกลาง ส่วนผู้บริหารสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศโดยให้ผู้ปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศเป็นผู้ดำเนินการ และโดยค้นด้วยตนเองจากแฟ้มเอกสาร (ดังตารางที่ 1)

(2) ผู้ปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศของทั้ง 3 หน่วยงาน ใช้แหล่งสารสนเทศภายในหน่วยงานคือ ใช้จากแฟ้มเอกสารและแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน โดยการสืบค้นด้วยตนเอง ส่วนการใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกนั้น มีการใช้แตกต่างกันคือ ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น ใช้แหล่งสารสนเทศคือ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และฐานข้อมูลออนไลน์ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ใช้แหล่งสารสนเทศคือ อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) สถานีอนามัยตำบล (สอต.) โรงพยาบาลชุมชน (รพช.) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) และฐานข้อมูลออนไลน์ของส่วนกลาง ส่วนผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ใช้แหล่งสารสนเทศคือ ประธาน ชุมชนของแต่ละชุมชนในเขตเทศบาล ซึ่งผู้ปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศจะเป็นผู้จัดทำเป็นแบบฟอร์มให้ประธานชุมชนรับผิดชอบรวบรวมข้อมูล

สำหรับวิธีการเข้าถึงสารสนเทศของผู้

ปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศ ของ 3 หน่วยงานพบว่า ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศโดยการสืบค้นจากแฟ้มเอกสารและฐานข้อมูลออนไลน์ของส่วนกลางด้วยตนเอง ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศโดยการสืบค้นด้วยตนเองจากแฟ้มเอกสาร จากแฟ้มข้อมูลที่จัดเก็บโดยคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน และฐานข้อมูลออนไลน์ของส่วนกลาง ส่วนผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น มีวิธีการเข้าถึงสารสนเทศโดยการสืบค้นด้วยตนเองจากแฟ้มเอกสาร และโปรแกรมที่ใช้จัดเก็บข้อมูลของหน่วยงาน (ตารางที่ 2)

1.4 ปัญหาการใช้สารสนเทศ

(1) ผู้บริหารของทั้ง 3 หน่วยงาน มีปัญหาการใช้สารสนเทศผู้สูงอายุคล้ายคลึงกันคือ ได้สารสนเทศที่ต้องการใช้ไม่ทันต่อการใช้งาน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศทำการสืบค้นข้อมูลล่าช้า ข้อมูลที่ส่งมาจากหน่วยงานท้องถิ่นมีความล่าช้าและไม่ครบถ้วน การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระบบ โดยยังคงจัดเก็บในรูปแบบของแฟ้มเอกสาร ทำให้การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการมีความล่าช้า จึงส่งผลแก่การวางแผนองค์กรและการตัดสินใจมีความล่าช้าตามไปด้วย

(2) ผู้ปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศของทั้ง 3 หน่วยงาน มีปัญหาการใช้สารสนเทศที่คล้ายคลึงกันคือ ทั้ง 3 หน่วยงานยังไม่มีระบบการจัดการสารสนเทศที่ดี ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากนัก ส่วนมากข้อมูลจะจัดเก็บในรูปแบบของแฟ้มเอกสาร ทำให้เมื่อมีความต้องการใช้สารสนเทศในเวลาเร่งด่วนนั้น ไม่สามารถสืบค้นได้ทันเวลา หรือบางครั้งหาข้อมูลไม่ได้ เนื่องจากการจัดเก็บที่ไม่เป็นระบบทำให้เข้าถึงได้ยาก

2. การจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุ

จากการศึกษาพบว่า การจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุ ของทั้ง 3 หน่วยงาน ยังไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง แต่จะให้ผู้รับผิดชอบงานด้านผู้สูงอายุของหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุของหน่วยงานด้วย โดยสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น มีผู้รับผิดชอบคือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 1 คน และนักพัฒนาสังคม 1 คน สำนักงาน

สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นมีผู้รับผิดชอบคือ เจ้าหน้าที่งานส่งเสริมงานสุขภาพผู้สูงอายุ 1 คน และเจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ 1 คน และสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น มีผู้รับผิดชอบคือ เจ้าหน้าที่งานสังคมสงเคราะห์ 1 คน และผู้ช่วยเจ้าหน้าที่งานสังคมสงเคราะห์ 1 คน จากการวิเคราะห์การจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุตามกรอบแนวคิดกระบวนการจัดการสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยการรวบรวมและการผลิตสารสนเทศ การจัดระบบสารสนเทศ และการเผยแพร่สารสนเทศ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 การรวบรวมและการผลิตสารสนเทศผู้สูงอายุ

ในขั้นตอนการรวบรวมและการผลิตสารสนเทศผู้สูงอายุของ 3 หน่วยงาน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ 4 ประเด็นคือ แหล่งสารสนเทศ ประเภทสารสนเทศที่จัดเก็บ วิธีการรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

(1) แหล่งสารสนเทศผู้สูงอายุของหน่วยงาน จากการวิเคราะห์พบว่า ทั้ง 3 หน่วยงาน มีแหล่งที่มาของสารสนเทศผู้สูงอายุที่แตกต่างกันคือ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น จัดเก็บรวบรวมข้อมูลผู้สูงอายุทั้งจังหวัด ดังนั้นจึงมอบให้องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นผู้จัดเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลให้ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้สูงอายุที่อยู่ในชนบททั้งหมด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น รับผิดชอบข้อมูลด้านสุขภาพผู้สูงอายุทั่วทั้งจังหวัดจึงได้มอบให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) และโรงพยาบาลชุมชน (รพช.) ร่วมมือกันในการประสานงานกับส่วนท้องถิ่น เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นจึงมีการประสานงานกับสถานีอนามัยตำบล (สอต.) ให้เก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งสถานีอนามัยตำบล (สอต.) จะมีตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) ที่ได้รับการอบรมเรื่องงานสุขภาพมาแล้วเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลให้ เพราะอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) เป็นกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับผู้สูงอายุและประชาชนในชุมชนมากที่สุดและรับรู้ปัญหาของชุมชน ส่วนสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น มอบให้ประธานชุมชนเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลในเขตชุมชนเทศบาลที่รับผิดชอบ เนื่องจากประธานชุมชนเป็นผู้ที่ใกล้ชิดและรับรู้ปัญหาของคนในชุมชน

มากที่สุด แต่บางครั้งที่ทางหน่วยงานต้องการข้อมูลเร่งด่วนหรือข้อมูลไม่สมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ออกเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการสอบถามจากผู้สูงอายุในชุมชน

(2) ประเภทของสารสนเทศผู้สูงอายุที่จัดเก็บ จากการวิเคราะห์พบว่า สารสนเทศที่ทั้ง 3 หน่วยงานจัดเก็บเป็นประเภทที่คล้ายกัน แต่รายละเอียดของข้อมูลที่จัดเก็บจะมีความต่างกันไปตามภารกิจของหน่วยงาน ดังนี้

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น จัดเก็บสารสนเทศ 3 ประเภทคือ (1) ข้อมูลพื้นฐานผู้สูงอายุคือข้อมูลชื่อ-สกุล (2) ข้อมูลด้านการสงเคราะห์และสวัสดิการ ได้แก่ เงินสงเคราะห์งานศพ เงินสงเคราะห์ครอบครัว และ จำนวนผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้งและปัญหาของผู้สูงอายุ และ (3) ข้อมูลปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุคือข้อมูลการถูกทอดทิ้งในประเด็นนี้ สมนึก แสงเขียว (2544) ได้ระบุว่าหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในส่วนภูมิภาค ไม่ได้จัดเก็บข้อมูลผู้สูงอายุเพื่อการวางแผน แต่จะขึ้นอยู่กับนโยบายของส่วนกลางที่จะสั่งการลงมา และการเก็บข้อมูลต้องอาศัยการประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะไม่มีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ นี้ในระดับภูมิภาคที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลในด้านนี้โดยตรง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น มี 2 กลุ่มงานที่เป็นผู้ดูแลงานด้านผู้สูงอายุ และสารสนเทศที่จัดเก็บจะมีความแตกต่างกันคือ กลุ่มงานส่งเสริมงานสุขภาพและการสนับสนุนการสร้างสุขภาพภาคประชาชน จัดเก็บสารสนเทศที่เป็น (1) ข้อมูลด้านสุขภาพและสวัสดิการการรักษายาบาล ได้แก่ ข้อมูลสถานะสุขภาพปัจจุบัน ปัญหาสุขภาพหรือโรคประจำตัว จำนวนโรคประจำตัว การตรวจสุขภาพประจำปี ความถี่ในการใช้บริการ และการออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ และ (2) ข้อมูลด้านปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัญหาด้านสุขภาพ และความต้องการการบริการสุขภาพและสวัสดิการจากรัฐ ส่วนกลุ่มงานประกันสุขภาพ จัดเก็บสารสนเทศที่เป็น (1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้สูงอายุ ได้แก่ ชื่อ-สกุล เพศ อายุ และวันเดือนปีเกิดและ (2) ข้อมูลด้านสุขภาพและสวัสดิการการรักษายาบาล ได้แก่ สิทธิการรักษาพยาบาล และหน่วยบริการที่เลือกใช้บริการ

สำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จัดเก็บสารสนเทศที่เป็น (1) ข้อมูลด้านพื้นฐานของผู้สูงอายุ ได้แก่ ชื่อ-สกุล เพศ อายุ สถานภาพสมรส และที่อยู่ (2) ข้อมูลด้านการสงเคราะห์และสวัสดิการ ได้แก่ วิธีการจ่ายเบี้ยเลี้ยง การได้รับเบี้ยเลี้ยงยังชีพที่ตรงเวลา ระยะเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพ เงินสงเคราะห์ครอบครัว และผลของโครงการหรือกิจกรรมที่ได้มีการออกให้บริการเคลื่อนที่แก่ผู้สูงอายุในชุมชน และ (3) ข้อมูลด้านปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุคือ ข้อมูลความต้องการการดูแล

(3) **วิธีการรวบรวมข้อมูล** จากการวิเคราะห์พบว่า ทั้ง 3 หน่วยงานมีวิธีการรวบรวมข้อมูลที่คล้ายกัน คือ การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร และใช้แบบฟอร์มเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บข้อมูล โดยอาศัยแบบฟอร์มอปท. ในการเก็บข้อมูลตามหัวข้อที่กำหนดไว้ เมื่อรวบรวมเรียบร้อยแล้วแบบฟอร์มก็จะถูกส่งกลับมายังผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทำการรวบรวมแบบฟอร์มให้เป็นกลุ่มจำแนกตามอำเภอ และทำการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีกลุ่มงานรับผิดชอบ 2 กลุ่มงาน โดยใช้สารสนเทศจากแหล่งเดียวกัน ดังนั้นวิธีการจัดเก็บจึงใช้วิธีเดียวกันคือ ประสานงานกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) และโรงพยาบาลชุมชน (รพช.) ให้ร่วมมือกันในการประสานงานกับส่วนท้องถิ่น เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในภาพรวมของอำเภอ มีแบบฟอร์มการเก็บข้อมูลที่เป็นแบบฟอร์มสรุปรายงานของอำเภอ ดังนั้น หน่วยงานสาธารณสุขอำเภอจึงมีการประสานงานกับสถานีอนามัยตำบล (สอต.) ให้เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสถานีอนามัยตำบล (สอต.) จะมีตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) ที่ได้รับการอบรมเรื่องงานสุขภาพมาแล้วเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล เมื่ออาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) เก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วจะส่งข้อมูลกลับมายังสถานีอนามัยตำบล (สอต.) และส่งมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) และโรงพยาบาลชุมชน (รพช.) เพื่อให้รวบรวมข้อมูลเป็นภาพรวมของอำเภอตามลำดับ จากนั้นก็จะส่งข้อมูลไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อรวบรวมข้อมูลเป็นกลุ่มของแต่ละอำเภอ

และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อสรุปเป็นสถานการณ์ที่เป็นภาพรวมของจังหวัดในการทำรายงานต่างๆ นอกจากนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพจะมอบให้หน่วยบริการประกันสุขภาพจำนวน 24 แห่งในจังหวัดเป็นผู้สำรวจและเก็บข้อมูลให้ โดยจะมีแบบฟอร์มการสำรวจผู้ที่ต้องการรับสิทธิการประกันสุขภาพ จากนั้นทางหน่วยบริการฯ ก็จะส่งข้อมูลและเอกสารที่เป็นหลักฐานกลับมายังกลุ่มงานประกันสุขภาพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลเข้าเว็บไซต์ของส่วนกลาง เพื่อยืนยันรายชื่อผู้ขอรับสิทธิการประกันสุขภาพต่อส่วนกลาง

สำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยมอบให้ประธานชุมชนเป็นผู้เก็บข้อมูล โดยกำหนดแบบฟอร์มในการเก็บข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ประธานชุมชนจะส่งแบบฟอร์มคืนมายังสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จากนั้นเจ้าหน้าที่ก็จะทำการรวบรวมข้อมูลของแต่ละชุมชน และตรวจสอบความถูกต้องแล้วคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมที่จะได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพจากหน่วยงานเพื่อเสนอผู้บริหารต่อไป

(4) **เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล** จากการวิเคราะห์พบว่า ทั้ง 3 หน่วยงานใช้แบบฟอร์มเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีข้อแตกต่างคือ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น ใช้แบบฟอร์มที่ส่วนกลางเป็นผู้กำหนด ส่วนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น และสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ใช้แบบฟอร์มที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของพิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และคณะ (2542) ที่พบว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้สูงอายุในระดับภูมิภาค ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หากเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุในโครงการ Healthy Thailand จะใช้แบบฟอร์มของกรมอนามัย ส่วนการเก็บข้อมูลในระดับอำเภอและตำบลที่มีโรงพยาบาลและสถานีอนามัยรับผิดชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดก็จะกำหนดแบบฟอร์มในการเก็บข้อมูลขึ้นเอง

2.2 การจัดระบบสารสนเทศ

จากการวิเคราะห์พบว่า ทั้ง 3 หน่วยงานมีระบบการจัดการสารสนเทศ 2 ลักษณะ คือ ระบบการจัดการด้วยมือ และระบบการจัดการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ รายละเอียดการจัดระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงาน อาจสรุปได้ดังนี้

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น จากการวิเคราะห์พบว่า มีเจ้าหน้าที่ดูแลงานด้านผู้สูงอายุ 2 คน คนแรกจะเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจากทางท้องถิ่นที่ส่งเข้ามา และทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จากนั้นเลือกผู้ที่ได้รับเงินสงเคราะห์ค่าทำศพ และทำการประมวลผลด้วยมือคำนวณหาจำนวนผู้ที่ได้รับเงินสงเคราะห์ค่าทำศพ และบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเอง โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel แล้วทำรายงานสรุปเป็นภาพรวมของจังหวัด เพื่อนำเสนอเป็นรายงานต่อผู้บริหาร ส่วนเอกสารแบบฟอร์ม อปท. จะส่งต่อไปให้เจ้าหน้าที่คนที่สองเพื่อบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลออนไลน์ อปท. 1 บนเว็บไซต์ของส่วนกลาง เพื่อส่งข้อมูลรายงานเข้าสู่ส่วนกลางเป็นรายปี ส่วนเอกสารแบบฟอร์มและรายงานต่างๆ จะจัดเก็บไว้ในแฟ้มเอกสารทั้งหมด

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จากการวิเคราะห์พบว่า มีกลุ่มงานที่ดูแลงานผู้สูงอายุ 2 กลุ่มงานคือ 1) กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและการสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพภาคประชาชน มีเจ้าหน้าที่ดูแลงานผู้สูงอายุ 1 คน รับผิดชอบการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จากนั้นบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel คำนวณค่าสถิติแต่ละข้อมูล โดยแยกเป็นภาพรวมของอำเภอ ก่อน จากนั้นหาค่าสถิติเป็นภาพรวมของจังหวัด แล้วทำรายงานงานด้านสุขภาพและการบริการเป็นภาพรวมของจังหวัดเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร รวมทั้งจัดทำรายงานโครงการต่างๆ และรายงานประจำปี ด้วย การจัดเก็บข้อมูลจะมี 2 แบบคือ จัดเก็บในโปรแกรม Microsoft Excel และจัดเก็บเป็นแฟ้มเอกสาร 2) กลุ่มงานการประกันสุขภาพ มีเจ้าหน้าที่ดูแลงานผู้สูงอายุ 1 คน รับผิดชอบการรวบรวมข้อมูลและเอกสารหลักฐานการขอสิทธิการประกันสุขภาพของผู้สูงอายุที่ส่งมาจากหน่วยบริการสุขภาพจำนวน 24 แห่งในจังหวัด จากนั้นบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่เก็บข้อมูลลงในฐานข้อมูลส่วนกลาง และส่งหลักฐานขอรับสิทธิการประกันสุขภาพที่ผู้สูงอายุยื่นขอสิทธิไปยังส่วนกลาง ส่วนแบบฟอร์มและเอกสารที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุจะจัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร จะเห็นว่ากลุ่มงานประกันสุขภาพเป็นเพียงตัวกลางในการส่งข้อมูลของหน่วยบริการและส่วนกลางเท่านั้น ดังนั้นระบบการจัดการสารสนเทศจึงไม่ซับซ้อนมากนัก

สำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จากการวิเคราะห์พบว่า มีเจ้าหน้าที่ดูแลงานด้านผู้สูงอายุ 2 คน เจ้าหน้าที่คนแรกจะรวบรวมข้อมูลจากประชาชนชุมชน จากนั้นทำการคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมที่จะได้รับเบี้ยยังชีพ เมื่อได้ผู้ที่สมควรได้รับเบี้ยยังชีพแล้ว จะบันทึกข้อมูลของผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพลงในฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นเองโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel และคำนวณหาจำนวนทั้งหมดของผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพ รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลลงในโปรแกรมด้วย ส่วนผู้ที่ไม่ผ่านการคัดเลือกก็จะเก็บเอกสารไว้ในแฟ้มเอกสารของผู้ที่ไม่ได้รับเลือกในแต่ละปี เพื่อที่ปีต่อไปจะนำกลับมาพิจารณาอีกครั้ง จากนั้นจะส่งมอบให้เจ้าหน้าที่คนที่สองเป็นผู้ทำรายงานสรุปเป็นภาพรวม และรายงานโครงการการให้บริการต่างๆ เพื่อเสนอแก่ผู้บริหารรับทราบและอนุมัติ ส่วนการจัดเก็บข้อมูล หน่วยงานจะมีการจัดเก็บ 2 รูปแบบ คือจัดเก็บในโปรแกรม Microsoft Excel และจัดเก็บเป็นแฟ้มเอกสาร แต่ส่วนมากจะอยู่ในรูปแบบของแฟ้มเอกสาร

2.3 การเผยแพร่สารสนเทศ

จากการวิเคราะห์พบว่า ทั้ง 3 หน่วยงานมีวิธีการการเผยแพร่สารสนเทศที่แตกต่างกัน ดังนี้ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น เผยแพร่สารสนเทศผู้สูงอายุผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งมีทั้งเว็บไซต์ของหน่วยงานเอง และเว็บไซต์ของส่วนกลาง สารสนเทศที่เผยแพร่จะเกี่ยวกับความรู้ด้านสวัสดิการสังคมที่ผู้สูงอายุพึงได้รับ และรายงานข้อมูลสถิติสวัสดิการสังคม ปี พ.ศ. 2546 และ พ.ศ. 2549 เท่านั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ใช้วิธีการเผยแพร่สารสนเทศผ่านทาง เว็บไซต์ของหน่วยงาน ใช้เอกสารสรุปรายงานประจำปี และให้อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) ออกให้ความรู้และแจ้งข่าวต่างๆ เกี่ยวกับกิจกรรมและงานผู้สูงอายุ ส่วนสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่นเผยแพร่สารสนเทศผู้สูงอายุ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านผู้สูงอายุเป็นผู้ประชาสัมพันธ์ด้วยตนเอง เมื่อมีการออกเยี่ยมหรือพบปะคนในชุมชนเขตเทศบาลที่รับผิดชอบ และเผยแพร่สารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานเทศบาล สารสนเทศที่เผยแพร่จะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุที่จัดขึ้นในแต่ละปี และงานสงเคราะห์ต่างๆ ที่มีขึ้นแต่ละโครงการ (ดูรายละเอียดของกระบวนการ

จัดการสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานในรูปแบบที่ 1, 2 และ 3)

ข้อเสนอแนะจากวิจัย

ผลการวิเคราะห์ศึกษาการใช้สารสนเทศผู้สูงอายุ และการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาแบบการไหลของสารสนเทศผู้สูงอายุที่เชื่อมโยงระหว่าง 3 หน่วยงานเพื่อให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเบื้องต้นดังนี้

1. สารสนเทศผู้สูงอายุ นับวันจะมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจเชิงนโยบาย เพื่อรองรับการแก้ปัญหาการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะมีผลกระทบต่อโครงสร้างประชากร และการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศและสังคมโลกในอนาคต ผลจากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ประเทศไทยยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุ และการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศผู้สูงอายุ หน่วยงานรับผิดชอบทั้ง 3 หน่วยงานหลักยังขาดการวางระบบการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุทั้งในแนวดิ่ง คือ ความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานระดับส่วนกลางและระดับส่วนภูมิภาค และในแนวนอนคือ หน่วยงานในระดับภูมิภาคด้วยกัน ที่มีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศร่วมกัน จึงควรมีการกำหนดนโยบายการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุ โดยกำหนดขอบเขตข้อมูลผู้สูงอายุที่จำเป็นสำหรับการวางแผนรองรับวิกฤตปริมาณผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น และภาระความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้สารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลจากการวิเคราะห์การจัดเก็บสารสนเทศผู้สูงอายุของหน่วยงานหลักระดับจังหวัดชี้ให้เห็นว่าสารสนเทศผู้สูงอายุที่จัดเก็บส่วนใหญ่เน้นด้านการให้บริการทางสุขภาพและสวัสดิการสังคม ในขณะที่ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีประสบการณ์ ความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ซึ่งยังคงสามารถทำคุณประโยชน์ให้กับสังคมและประเทศชาติได้ เมื่อสังคมมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุมากขึ้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องหันมาให้ความสำคัญในการใช้ประโยชน์จากผู้สูงอายุ แทนการมองว่าผู้สูงอายุเป็นภาระของสังคม ดังนั้น สารสนเทศผู้สูงอายุที่จำเป็นต้องจัดเก็บควรพิจารณาให้ครอบคลุมในด้านความรู้ความชำนาญ

ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ของผู้สูงอายุ และมุมมองในด้านอื่นๆ ด้วย

3. ผลจากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุของหน่วยงานหลักในระดับจังหวัดยังล้าหลัง ไม่มีระบบการจัดการที่ทันสมัย และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้น้อยมาก จึงทำให้การค้นหาสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ประโยชน์เป็นไปได้ยาก และไม่สามารถแลกเปลี่ยนสารสนเทศซึ่งกันและกันและใช้สารสนเทศร่วมกันได้ หน่วยงานควรสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ฉัตรสมุน พฤทธิบุญ. (2546). **โครงการการทำงานของผู้สูงอายุไทย**. [ม.ป.ท.: ม.ป.พ.]
- พิรลลิตี คำนวนศิลป์ และคณะ. (2542). **การประเมินนโยบายและแผนงานด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์พระธรรมชนิธ.
- ภัณฑิลา อีฐรัตน์และคณะ. (2546). **รายงานการวิจัยเรื่อง ความรุนแรงต่อผู้สูงอายุในครอบครัวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. ขอนแก่น: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มาลินี วงษ์สิทธิ์และคณะ. (2541). **การมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้การดูแลให้บริการและกิจกรรมต่างๆ แก่ผู้สูงอายุ**. กรุงเทพฯ: สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณภา ศรีธัญรัตน์ และผ่องพรรณ อรุณแสง. (2545). **การสังเคราะห์องค์ความรู้เพื่อจัดทำข้อเสนอการปฏิรูประบบบริการสุขภาพและการสร้างหลักประกันสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุไทย**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- ศิริวรรณ ศิริบุญ. (2543). **การตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ : ศึกษากรณีตัวอย่างการจัดตั้งศูนย์บริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

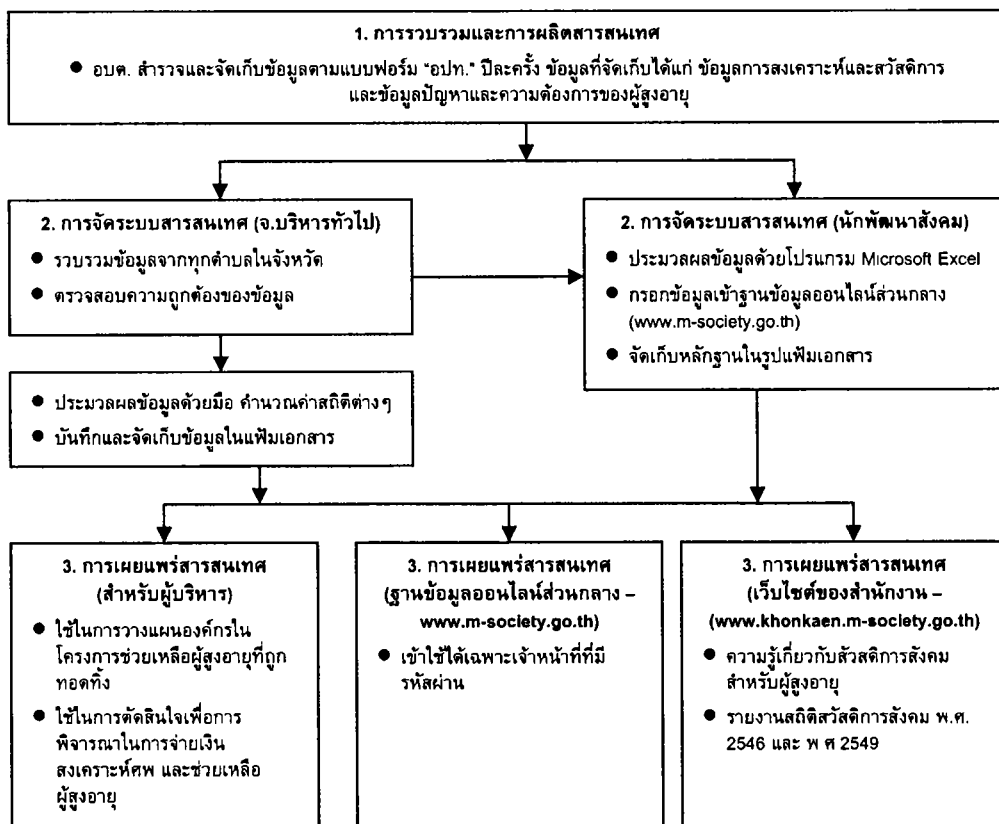
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2549). **สังคมผู้สูงอายุ**. ค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2549 จาก <http://www.thaihealth.or.th/cms/detail.php?id=223>
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2548). **ภารกิจหลักของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**. ค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2549 จาก <http://www.m-society.go.th/home/modules.php>
- สำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. (2543). **หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการด้านผู้สูงอายุ**. ค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2549 จาก <http://oppo.opp.go.th/info/network.htm>
- _____. (2548). **สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2547**. กรุงเทพฯ: สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2541). **สถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ
- สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล. (2545). การดูแลระยะยาวและทิศทางนโยบายที่ควรจะเป็นสำหรับประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก. **วารสารพหุฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ** 3(4): 40-42.
- สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล และคณะ. (2544). **ผู้สูงอายุในประเทศไทย: รายงานการทบทวนองค์ความรู้และสถานการณ์ในปัจจุบัน ตลอดจนข้อเสนอแนะทางนโยบายและการวิจัย**. [ม.ป.ท.:ม.ป.พ.]
- Atherton, P. (1977). **Handbook for Information Systems and Services**. Paris: UNESCO.
- Loshin, D. (2005). **Knowledge integrity business intelligence solutions**. Searched on 30 Jan 2007, Available at <http://www.knowledge-integrity.com/columns/dmr200304.htm>
- Rowley, J. (1996). **The Basic of Information System**. London: Library Association Pub.

ตารางที่ 1 การใช้สารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุของผู้บริหารของ 3 หน่วยงาน

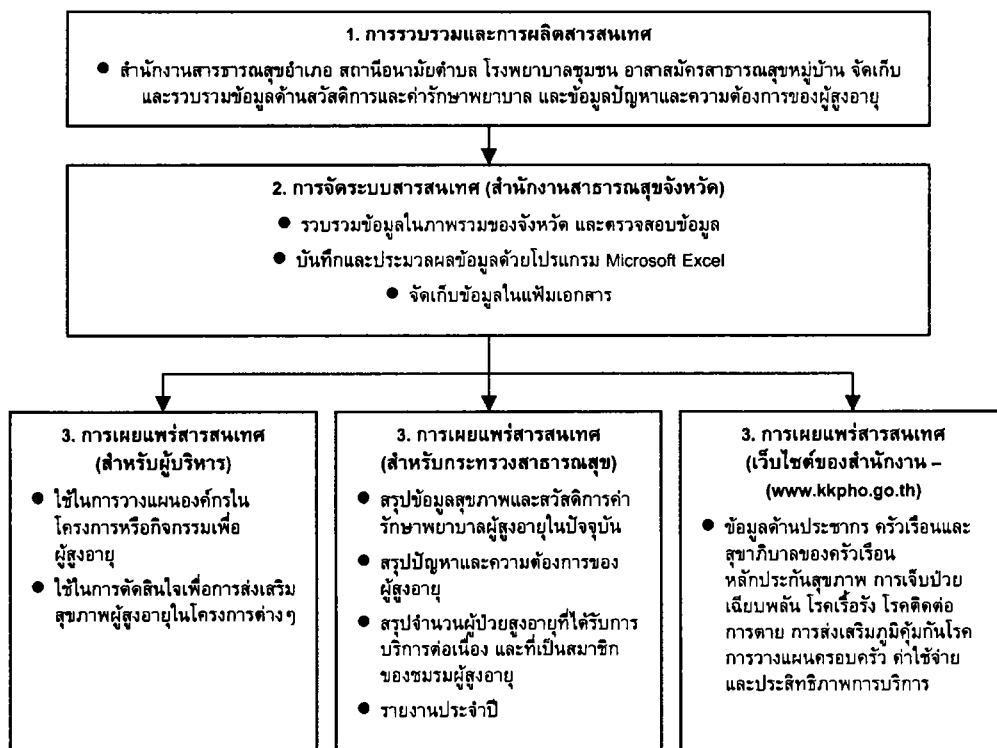
การใช้สารสนเทศ ผู้สูงอายุของผู้บริหาร	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ขอนแก่น	สำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น
1.ประเภทสารสนเทศ ที่ใช้	1. ข้อมูลพื้นฐานผู้สูงอายุ ได้แก่ ชื่อ อายุ เพศ วันเดือนปีเกิด อาชีพ ที่อยู่ จำนวน ผู้สูงอายุในแต่ละเขตพื้นที่ในจังหวัด จำนวนผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้งและช่วยเหลือ ตนเองไม่ได้ และจำนวนผู้สูงอายุที่รายได้ ต่ำ 2. สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและ ความช่วยเหลือ ได้แก่ รายละเอียดของการ ให้ความช่วยเหลือ รายละเอียดของปัญหา จำนวนผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาในแต่ละ พื้นที่ และจำนวนผู้สูงอายุแต่ละเขตพื้นที่ใน จังหวัด	1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้สูงอายุในเขต จังหวัดที่ได้รับสิทธิในการประกันสุขภาพ ในแต่ละงวด 2. รายงานผลการดำเนินโครงการ ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุประจำปีทุก โครงการ 3.งบประมาณที่ใช้ในโครงการส่งเสริม สุขภาพผู้สูงอายุ	1. ข้อมูลพื้นฐานผู้สูงอายุทั้งหมดที่ ได้รับเบี้ยยังชีพในแต่ละปี 2. การบริการและกิจกรรมสำหรับผู้ สูงอายุที่จัดขึ้นในแต่ละปี 3. ปัญหาการให้บริการและปัญหา ของผู้สูงอายุในแต่ละชุมชน
2. แหล่งสารสนเทศ ที่ใช้และวิธีการ เข้าถึงสารสนเทศ	1. แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ ● แหล่งภายในคือจากผู้ปฏิบัติงาน ● แหล่งภายนอกคือ สำนักงานสถิติ จังหวัด 2. วิธีการเข้าถึงสารสนเทศผู้สูงอายุคือ การกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานจัดเตรียม สารสนเทศในรูปของรายงาน รายงานสรุป และแฟ้มเอกสาร	1. แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ ● แหล่งภายในคือ จากฐานข้อมูล ส่วนกลางและจากผู้ปฏิบัติงาน ● แหล่งภายนอกคือ หน่วยงานบริการ สุขภาพในระดับอำเภอ 2 วิธีการเข้าถึงสารสนเทศผู้สูงอายุได้แก่ ● สืบค้นด้วยตนเองจากฐานข้อมูล ออนไลน์ของส่วนกลาง ● ให้ผู้ปฏิบัติงานจัดเตรียมให้ ● ค้นจากแฟ้มเอกสารในหน่วยงาน ด้วยตนเอง	1. แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ ● แหล่งภายในคือ จากผู้ปฏิบัติงาน ● แหล่งภายนอกคือ ผู้นำชุมชน 2. วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้สูงอายุ ได้แก่ ● ค้นจากแฟ้มเอกสารใน หน่วยงานด้วยตนเอง ● ให้ผู้ปฏิบัติงานการจัดเตรียมให้ ● พบผู้นำชุมชนด้วยตนเอง

ตารางที่ 2 การใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุของผู้ปฏิบัติงานการจัดการสารสนเทศของ 3 หน่วยงาน

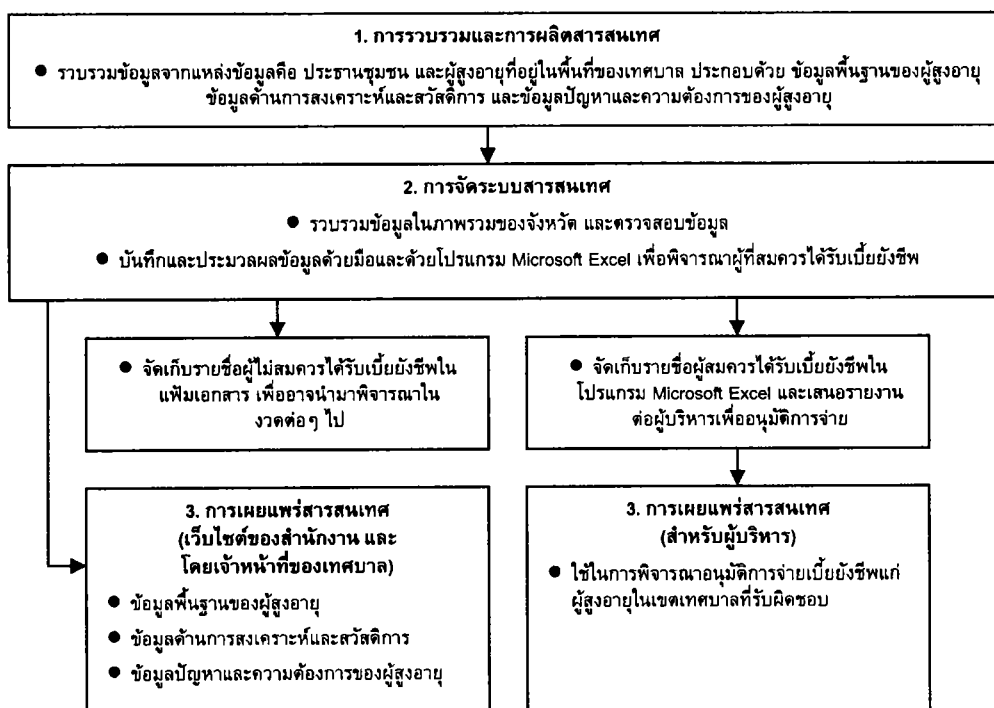
การใช้สารสนเทศ ผู้สูงอายุของ ผู้ปฏิบัติงาน	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ขอนแก่น	สำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น
1. ประเภทสารสนเทศ ที่ใช้	1. ข้อมูลพื้นฐานผู้สูงอายุ ได้แก่ ชื่อ จำนวน ผู้สูงอายุในแต่ละเขตพื้นที่ในจังหวัด จำนวน ผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้งและช่วยเหลือตนเอง ไม่ได้ และจำนวนผู้สูงอายุที่รายได้ต่ำ 2. สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและ ความช่วยเหลือ ได้แก่ รายละเอียดของการ ให้ความช่วยเหลือ ปัญหาของผู้สูงอายุและ รายละเอียดของปัญหา จำนวนผู้สูงอายุที่ ประสบปัญหาในแต่ละพื้นที่ และจำนวน ผู้สูงอายุแต่ละเขตพื้นที่ในจังหวัด	1. ข้อมูลพื้นฐานผู้สูงอายุ ได้แก่ ชื่อ อายุ เพศ และวันเดือนปีเกิด 2. ข้อมูลด้านสุขภาพและสวัสดิการค่า รักษายาบาล ได้แก่ สถานะสุขภาพ ปัจจุบันของผู้สูงอายุ ปัญหาสุขภาพหรือ โรคประจำตัวของผู้สูงอายุ จำนวนโรค ประจำตัว การตรวจสุขภาพประจำปี ความถี่ในการใช้บริการ การออกเยี่ยม บ้านของผู้สูงอายุ ปัญหาและความ ต้องการของผู้สูงอายุ สิทธิการ รักษายาบาล และหน่วยบริการที่ ผู้สูงอายุเลือกใช้บริการ 3. ข้อมูลปัญหาและความต้องการของ ผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัญหาด้านสุขภาพ และ ความต้องการการบริการสุขภาพและ สวัสดิการจากรัฐ	1. ข้อมูลพื้นฐานผู้สูงอายุ ได้แก่ ชื่อ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส และที่อยู่ 2. ข้อมูลด้านการสงเคราะห์และ สวัสดิการ ได้แก่ วิธีการจ่ายเบี้ย ยังชีพ การได้รับเบี้ยยังชีพที่ตรงเวลา ระยะเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพ เงิน สงเคราะห์ครอบครัว และโครงการ หรือกิจกรรมที่หน่วยงานได้ออก ให้บริการแก่ผู้สูงอายุในชุมชน 3. ข้อมูลปัญหาและความต้องการ ของผู้สูงอายุ คือความต้องการการ ดูแล
2. แหล่งสารสนเทศ ที่ใช้และวิธีการ เข้าถึงสารสนเทศ	1. แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ - องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) - แฟ้มเอกสารภายในหน่วยงาน - ฐานข้อมูลของกระทรวงพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2. วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ - สืบค้นด้วยตนเองจากแฟ้มเอกสาร และจากฐานข้อมูลออนไลน์ - ให้องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดเก็บให้โดยใช้แบบฟอร์มที่ กำหนด	1. แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ - แฟ้มภายใน ได้แก่ แฟ้มเอกสาร และข้อมูลที่จัดเก็บด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์ - แฟ้มภายนอก ได้แก่ อาสาสมัคร สาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) สถานีอนามัย ตำบล (สต.) โรงพยาบาลชุมชน (รพช.) สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) และ ฐานข้อมูลของส่วนกลาง 2. วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ - สืบค้นด้วยตนเองจากฐาน ข้อมูล ในหน่วยงานที่สร้างขึ้น - ค้นจากแฟ้มเอกสาร - สืบค้นออนไลน์จากฐานข้อมูล ส่วนกลาง	1. แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ - แฟ้มภายใน ได้แก่ แฟ้ม เอกสารเกี่ยวกับผู้สูงอายุของ หน่วยงาน - แฟ้มภายนอกคือประธาน ชุมชนในเขตเทศบาลรับผิดชอบ 2. วิธีการเข้าถึงสารสนเทศได้แก่ - สืบค้นจากแฟ้มเอกสาร และ ไฟล์ข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ของ หน่วยงาน - ให้ชุมชนจัดเก็บข้อมูลตามที่ กำหนด



แผนภาพ 1 กระบวนการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดขอนแก่น



แผนภาพ 2 กระบวนการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น



แผนภาพ 3 กระบวนการจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุ ของสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น

การประเมินความสามารถในการทำงานของระบบห้องสมุด อัตโนมัติข่าวสารและความพึงพอใจการสืบค้นรายการออนไลน์ ระบบข่าวสารของผู้ใช้บริการ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

รติรัตน์ มหาทรัพย์ *

จันทิมา เชี่ยวแก้ว **

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสามารถในการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติข่าวสารด้านต่างๆ ความพึงพอใจในการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอาจารย์และนักศึกษา และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เครื่องมือวิจัยคือ แบบประเมิน แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ เจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดกลาง 32 คน และผู้ให้บริการคืออาจารย์ 112 คน และนักศึกษา 634 คน

ผลการวิจัยในภาพรวมสรุปดังนี้ (1) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติข่าวสารมีความสามารถในการทำงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.21 (2) อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการสืบค้นรายการออนไลน์ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 (3) อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นรายการออนไลน์ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และ (4) อาจารย์และนักศึกษาเห็นว่าการบริการสืบค้นรายการออนไลน์มีปัญหาในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06

คำสำคัญ : ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติข่าวสาร การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์

* ศศม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) อาจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

* PhD (Communication) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

An Evaluation of the Navasarn Automated Library System and Users Satisfaction Towards the Navasarn Online Searching of the University of the Thai Chamber of Commerce

Ratirat Mahasup *
Jantima Kheokao **

ABSTRACT

This research aimed to assess the capacity of Navasarn automated library system; the user satisfaction with the OPAC, and the problems of uses of Navasarn system at the Central Library, University of the Thai Chamber of Commerce (UTCC). The research instruments were questionnaire and in-depth interview questions. Data was collected by using quantitative and qualitative methods. The population and samples of this study were 32 library staff, 746 library users including 112 faculty staff, and 634 university students. Descriptive statistics were used in analyzing the data. The ten-rating scale was used for evaluation of the system, and the five-rating scale was used for analyzing the user satisfaction and problems of uses of the system.

The research findings in overall aspects can be summarized as followed : (1) the capacity of Navasarn library automated system was rated at moderate level ($\bar{X} = 5.21$); (2) the user satisfaction with the OPAC, both faculty staff and students were rated at moderate level ($\bar{X} = 2.97$); the user satisfactions with library staff support on using OPAC were rated at moderate level ($\bar{X} = 3.09$); and (4) the problems of uses of the OPAC were rated at moderate level ($\bar{X} = 3.06$) by both faculty staff and students.

Keywords: Library Automation, Navasarn Automated Library System, OPAC

* M.A. (Library and Information Science), Lecturer, Department of Libraries and Information Science, School of Humanities, University of Thai Chamber of Commerce.

** PhD (Communication) Assistant Professor, Department of Public Relations, School of Communication Arts, University of the Thai Chamber of Commerce.

บทนำ

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีแนวคิดและความพยายามที่จะนำคอมพิวเตอร์ มาจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่ปี 2534 เป็นต้นมา โดยรติรัตน์ มหาทรัพย์ (2534) ได้เสนอโครงการวิจัยเพื่อ ทดลองออกแบบและพัฒนาระบบงานจัดหา ทรัพยากรห้องสมุดโดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ สำหรับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ด้วยภาษาโคบอล แต่การศึกษาครั้งนั้นไม่ได้มี การนำมาใช้ในการทำงานจริง ต่อมาปี 2536 จึงได้ จัดหาระบบ TINLIB เข้ามาใช้งาน และใช้ต่อเนื่อง เป็นระยะเวลา 9 ปี จนกระทั่งไม่สามารถรองรับ ปริมาณงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2545 ห้อง สมุดจึงได้เปลี่ยนมาใช้ระบบห้องสมุดนวาร โดย ถ่ายโอนข้อมูลจากระบบ TINLIB เข้าสู่ระบบนวาร และเริ่มเปิดทดลองให้บริการเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2545 (รติรัตน์มหาทรัพย์, 2545)

ระบบห้องสมุดอัตโนมัตินวาร เป็นระบบ ที่ผลิตโดยบริษัทของคนไทยคือบริษัทอัลฟ่าออฟฟิซ ออโตเมชั่น มีโมดูลการทำงานที่ตอบสนองความ ต้องการของสำนักหอสมุดกลางอย่างครบวงจร การทำงานทั้งระบบงานพัฒนาทรัพยากรสาร สนเทศ (Acquisition Module) ระบบงานทำรายการ ทรัพยากรสารสนเทศ (Cataloging Module) ระบบ ควบคุมงานวารสาร (Serial Control Module) ระบบ งานยืม-คืน (Circulation Module) และระบบสืบค้น สารสนเทศออนไลน์ (OPAC, WebPAC) โดยเป็น ระบบที่มีการทำงานเป็นมาตรฐาน MARCFormat มี ระบบการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้ผ่าน ระบบเครือข่าย เช่น ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูล การยืม การทวงทรัพยากรสารสนเทศผ่าน E-mail เป็นต้น นอกจากนี้ระบบดังกล่าวยังมีระบบตรวจ สอบทรัพยากรสารสนเทศ (Inventory Module) ด้วย ระบบเครื่องอ่านบาร์โค้ดไร้สายที่ช่วยให้ห้องสมุด ตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากร สารสนเทศบนชั้น ตรวจสอบสถานะและตำแหน่ง ของทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และระบบดังกล่าวยังเอื้อต่อการเชื่อมต่อเข้ากับ ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบงาน ทะเบียนนักศึกษา ระบบงานบุคลากร เป็นต้น เพื่อ ประโยชน์ในการสร้างฐานข้อมูลสมาชิกได้

นับตั้งแต่เริ่มเปิดใช้งานด้วยระบบห้อง สมุดอัตโนมัตินวาร ยังไม่มีการศึกษาเพื่อประเมิน ผลการทำงานไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในด้านผู้

ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ ดังนั้นผู้ วิจัยจึงสนใจประเมินความสามารถในการทำงาน ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติทุกระบบงาน โดย ศึกษาเปรียบเทียบความสามารถของระบบห้อง สมุดอัตโนมัติกับการปฏิบัติงานได้จริง โดยศึกษา จากผู้ที่ใช้งานระบบทุกคน และ ศึกษาความพึง พอใจจากการสืบค้นรายการออนไลน์ระบบ นวาร โดยศึกษาจากผู้ใช้บริการทั้งในกลุ่มอาจารย์และ นักศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความสามารถในการ ทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัตินวารที่ใช้อยู่ ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยเปรียบเทียบความสามารถในการทำงานที่ กำหนดไว้ในแต่ละระบบกับความสามารถในการ ทำงานของระบบตามทัศนะของผู้มีสิทธิ์ใช้ระบบ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการสืบค้น รายการออนไลน์ระบบนวารของผู้ใช้บริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
3. เพื่อ เปรียบเทียบ ความพึงพอใจ ระหว่างอาจารย์และนักศึกษา ต่อการสืบค้นราย การออนไลน์ระบบนวารของผู้ใช้บริการของสำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ศึกษาได้แก่

1. กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ใช้จำนวนประชากร ทั้งหมดซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ เช่น บรรณารักษ์ ผู้ช่วยบรรณารักษ์ นักคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานธุรการ จำนวน 32 คน
2. กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่
 - 2.1 อาจารย์ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของอาจารย์ที่เป็น กลุ่มประชากรทั้งหมด ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็น อาจารย์จำนวนไม่น้อยกว่า 108 คน
 - 2.2 นักศึกษา ศึกษาจากตารางขนาด ของตัวอย่างที่ควรเลือกจากประชากรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ เป็นนักศึกษาจำนวนไม่น้อยกว่า 392 คน

ตัวแปร

ตัวแปรที่ต้องการศึกษาได้แก่

1. ความสามารถในการทำงานของระบบ

ห้องสมุดอัตโนมัติข่าวสาร คือความสามารถทำงานได้ของระบบห้องสมุดข่าวสาร ทั้ง 8 ระบบงานตามทัศนะของผู้มีสิทธิ์ใช้เมื่อเทียบกับความสามารถของระบบ ได้แก่ ระบบงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ระบบงานทำรายการ ระบบงานยืม-คืน ระบบงานสืบค้นรายการออนไลน์ ระบบงานสืบค้นรายการทางอินเทอร์เน็ต ระบบควบคุมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ระบบตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ และระบบจัดการระบบ

2. สภาพการให้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ OPAC ระบบข่าวสาร ได้แก่ ความถี่ในการใช้แหล่งความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ เวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง ค่าค้นที่ใช้ในการค้น ระยะเวลาในการสืบค้น แต่ละครั้ง ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้น และประสบการณ์การใช้บริการ OPAC จากสถาบันอื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการสืบค้นรายการออนไลน์ OPAC ระบบข่าวสาร ในด้านด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านความสามารถของระบบ ผลการสืบค้น และความสามารถเสริมของระบบเพื่ออำนวยความสะดวกเพิ่มเติม

4. ปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสืบค้นรายการออนไลน์ OPAC ระบบข่าวสาร ทั้งในด้าน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ความสามารถของระบบ ผลการสืบค้นข้อมูล และกลวิธีการสืบค้น

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ในด้านความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อคู่มือช่วยในการค้น ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด และแนวคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 1 ชุด

1. แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ประกอบด้วย

1.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามเรื่อง การประเมินความสามารถของระบบห้องสมุดอัตโนมัติข่าวสาร ของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย สำหรับใช้ในการประเมินความสามารถในการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติข่าวสาร ประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น เป็นคำถามเกี่ยวกับระบบงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติอยู่

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้งานในแต่ละระบบงานต่างๆ ทั้งหมด 8 ระบบงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเฉพาะระบบงานที่ตนเองเคยใช้งาน ในแต่ละระบบงานจะแบ่งค่าความสามารถของระบบเป็น 10 ระดับ จากสูงที่สุดไปหาต่ำที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการใช้งานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติข่าวสารของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

1.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสืบค้นรายการออนไลน์ OPAC ระบบอัตโนมัติข่าวสารของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การใช้บริการสืบค้นรายการออนไลน์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด วิธีการค้นหาหนังสือ/เอกสาร/วารสารในห้องสมุด วัตถุประสงค์การใช้เวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง ค่าค้นที่ใช้ในการค้น ระยะเวลาในการสืบค้นแต่ละครั้ง ผลลัพธ์ที่ได้จากการสืบค้น และประสบการณ์การใช้บริการ OPAC จากสถาบันอื่น

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการสืบค้นรายการออนไลน์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ในด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านความสามารถของระบบ 3 ประเด็น คือ เรื่องการสื่อสารกับผู้ใช้ ความสามารถในการสืบค้น และกลวิธีการสืบค้น ด้านผลการสืบค้น และด้านความสามารถเสริมของระบบเพื่ออำนวยความสะดวกเพิ่มเติม โดยมีข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่าของลิเคิร์ต 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหาของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการสืบค้นรายการออนไลน์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ในด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านความสามารถของระบบ ด้านผลการสืบค้น และด้านวิธีการสืบค้น โดยมีข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ เช่นเดียวกับส่วนที่ 3

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นรายการออนไลน์ของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยในด้านผู้ให้บริการ และคู่มือช่วยในการค้นในเรื่องสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า เช่นเดียวกับส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นรายการออนไลน์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เป็นคำถามปลายเปิด

2. แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แนวคำถามใช้โครงสร้างหัวข้อคำถามเช่นเดียวกับคำถามในแบบประเมินความสามารถของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และคำถามเช่นเดียวกับแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับอาจารย์และนักศึกษา

การรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่ของสำนักหอสมุดกลาง ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล ผู้ทำหน้าที่สัมภาษณ์เป็นผู้เชี่ยวชาญภายนอก ร่วมกับผู้ช่วยวิจัย ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจะใช้เครื่องมือซึ่งเป็นแบบประเมินที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น นำไปถามเจ้าหน้าที่ของสำนักหอสมุดกลางแต่ละคน เพื่อให้ประเมินเป็นรายชื่อพร้อมทั้งพูดคุยประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 การเก็บข้อมูลจากอาจารย์

1.2.1 การเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม โดยแจกไปยังห้องทำงานของอาจารย์ประจำทุกท่าน ได้รับการตอบกลับจำนวน 112 คน ซึ่งเกินจำนวนร้อยละ 25 หรือ 108 คน ตามที่กำหนดไว้

1.2.2 การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก หลังจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่จะสามารถนำมาอภิปรายผล คณะผู้วิจัยเลือกอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่างให้ผู้เชี่ยวชาญได้สัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคลจำนวน 6 คน

1.3 การเก็บข้อมูลจากนักศึกษา

1.3.1 การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มีนักศึกษาตอบแบบสอบถามจำนวน 634 คน

1.3.2 การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นลักษณะการพูดคุยรายบุคคล และกลุ่มเล็กๆ 2-3 คน มีนักศึกษาจากคณะต่างๆ ที่ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 21 คน

2. แบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากอาจารย์และนักศึกษา ผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ก่อน แล้วจึงวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

3. ข้อมูลจากการบันทึกคำสัมภาษณ์นำมาถอดคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำจนครบ พิมพ์เรียบเรียงเพื่อเตรียมการวิเคราะห์และสรุปประเด็นสำคัญต่อไป

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีผลโดยสรุป ดังนี้

1. ในภาพรวม ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นวสารมีความสามารถในการทำงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.21 เมื่อพิจารณาตามระบบย่อย พบว่า ระบบที่มีค่าเฉลี่ยความสามารถในการทำงานสูงที่สุด คือระบบงานยืมคืน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเท่ากับ 8.30 รองลงมาคือ ระบบงานสืบค้นรายการทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเท่ากับ 6.80 และ ระบบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความสามารถในการทำงานน้อยที่สุด คือ ระบบควบคุมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเท่ากับ 3.72 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1 สรุปผลการศึกษาความสามารถในการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ นวสาร และตารางที่ 2 สรุปผลความสามารถในการทำงานของระบบในรายด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการสืบค้นรายการออนไลน์ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 โดยนักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการสืบค้นรายการออนไลน์สูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และ 2.88 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้วยการทดสอบคะแนนที (t-test) พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจในด้านความช่วยเหลือ พบว่า โดยภาพรวมอาจารย์และนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ในด้านผู้ให้บริการในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อความชำนาญในการสืบค้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และคำแนะนำในการใช้จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.02 ซึ่งทุกรายการเป็นค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกรายการ

4. ผลการเปรียบเทียบปัญหาผลการศึกษ พบว่า โดยภาพรวมอาจารย์และนักศึกษาเห็นว่าการบริการสืบค้นรายการออนไลน์มีปัญหาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 โดยนักศึกษามีค่าเฉลี่ยต่อปัญหาการบริการสืบค้นรายการออนไลน์สูงกว่าค่าเฉลี่ยของอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และ 2.63 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้วยการทดสอบคะแนนที (t-test) พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยครั้งนี้พบประเด็นที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

1. ด้านความสามารถของระบบห้องสมุดอัตโนมัติวารสาร

ในภาพรวม พบว่า ระบบห้องสมุดอัตโนมัติวารสารมีความสามารถในการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวอาจเนื่องมาจากเหตุผลสำคัญสองประการคือ

1) การถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเก่ามาขึ้นระบบใหม่ ผลการวิจัยสะท้อนว่า ระบบห้องสมุดอัตโนมัติวารสารยังมีจุดอ่อนในบางด้านเมื่อนำไปพิจารณาร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก มีประเด็นที่ต้องพิจารณาคือ การถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลเดิมที่เป็น NonMARC ไปสู่ฐานข้อมูลที่เป็น MARC อาจเกิดความบกพร่องของการถ่ายโอนข้อมูลมาไม่ครบถ้วนหรือเข้าสู่ระบบคลาดเคลื่อนจึงอาจทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานได้ ไม่มากนักน้อยซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่

บางคนดังนี้

“... TINLIB ห้องสมุดเริ่ม catalog เข้าไปตั้งแต่ 0 (ศูนย์) แล้วมันเป็น NonMARC มันก็เลยไม่มีปัญหาอะไรแต่ตัวสารเขาเป็น MARC แล้วเอา Non-MARC มาใส่แทน MARC ซึ่งมันอาจจะ field ไม่เหมือนกันหรือเปล่า แล้วมันเป็นข้อมูลอีกระบบหนึ่งมาโอนใส่อีกระบบหนึ่งยังงั้นมันก็ไม่เต็มร้อย แต่ถ้าเกิดมองว่าถ้าเกิดห้องสมุดเราใช้วารสารตั้งแต่แรกนับศูนย์ตั้งแต่แรกก็คิดว่าไม่น่ามีปัญหาคิดอย่างนั้น...”

ซึ่งส่งผลต่อการระบบการสืบค้นข้อมูลบรรณารักษ์ไม่แน่ใจกับผลการสืบค้นในบางครั้งเช่น

“...บางทีมันก็หาได้บางทีมันก็หาไม่ได้คือไม่ 100% ...บางทีวันนี้เจออีกวันไม่เจอแล้วบางทีค้นเจอจากชื่อผู้แต่งชื่อเรื่องค้นไม่เจอ...”

2) การปรับแต่งโปรแกรมตามการใช้งาน (Program Customization) เพื่อให้ระบบรองรับการทำงานตามแนวทางการปฏิบัติและกระบวนการทำงานเดิมของห้องสมุด พร้อมๆ กับการติดตั้งระบบในเวลาเดียวกันอาจมีส่วนทำให้เกิดการสะดุดของงานในบางระบบ กรองกับบางฟังก์ชันของบางระบบเช่นการทวงถามวารสารจากระบบการควบคุมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ยังไม่ได้ถูก implement ทำให้สภาพการทำงานจริงยังไม่ครบวงจร คณะกรรมการประเมินเมื่อถูกเฉลี่ยออกมาจึงอยู่.ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าระบบงานยืมคืน เป็นระบบที่ได้รับการประเมินว่ามีความสามารถในการทำงานสูงสุด อาจเนื่องมาจากความสามารถของระบบที่ตอบสนองการทำงานที่ยู่ยากซับซ้อน และละเอียด ซึ่งข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ใช้ระบบสะท้อนภาพความสามารถในการทำงานซับซ้อน ละเอียด โดยเฉพาะงานที่ยู่ยากเช่นการคิดค่าปรับ ซึ่งระบบสามารถกำหนดตามความแตกต่างของประเภททรัพยากร และ ตามประเภทของสมาชิกได้ ถึงแม้ว่าจะพบข้อบกพร่องบ้างในด้านการถ่ายโอนข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกจากสำนักทะเบียนก็ตาม ข้อมูลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการทำงานในระบบนี้พบว่า อาจเกิดจากโปรแกรมการถ่ายโอนข้อมูลที่ยังทำงานไม่เสถียร ความยาวของเขตข้อมูล (Field) ที่ยาวไม่เพียงพอ และข้อผิดพลาดจากข้อมูลต้นทาง จึงทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวเนื่องหลายประการ โดย

เฉพาะปัญหาเรื่องการประมวลผลภาษาไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริกาญจน์ ศรีเคลือบ (2538) และสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บางคน ดังนี้

“....จริงๆ แล้วระบบ (ถ่ายโอนข้อมูลสมาชิก) ของเขาตอนนี้ก็ใช้งานได้ดี แต่ที่มีปัญหาคือการถ่ายโอนข้อมูลมาไม่ครบ บางครั้ง ชื่อ-นามสกุล หายไป หรือเลขทะเบียนซ้ำซ้อนกัน.....น่าจะถือว่าเป็นความผิดพลาดของสำนักทะเบียน.....ถ้าจะเป็นความผิดพลาดของระบบน่าจะมีส่วนที่ตัวอักษรมาไม่ครบมากกว่า....”

ด้านความสามารถในการทำงานต่ำสุดคือระบบควบคุมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เนื่องจากในการประเมินช่วงดังกล่าวอยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบการทำงานให้ตรงกับการทำงานของห้องสมุดตามเงื่อนไขในการซื้อ ทำให้ต้องมีการรื้อระบบและปรับโครงสร้างฐานข้อมูลเดิมของระบบ และจากปัญหาการบันทึกข้อมูลด้านวารสารจากระบบเดิมไม่สอดคล้องกับการทำงานของระบบวารสารทำให้ยังไม่สามารถทำงานด้านการทวงวารสารและการเย็บเล่มวารสารได้

2. ความพึงพอใจในการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ของผู้ใช้บริการ

2.1 ความพึงพอใจต่อความสามารถของระบบ ผลการศึกษาซึ่งครอบคลุมเรื่องระยะเวลาในการสืบค้น ผลลัพธ์ที่ได้ว่าตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด และการสื่อสารของระบบกับผู้ใช้ นั้น พบว่า โดยภาพรวมอาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อความสามารถในการสืบค้นข้อมูลของระบบในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพโรจน์ ปานอินทร์ (2540) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้พึงพอใจต่อระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นในระดับมาก และพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในระดับปานกลาง

2.2 ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น อาจารย์และนักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาปัญหาด้านผลการสืบค้นที่พบว่ามีในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่อความพึงพอใจสูงที่สุดในผลการสืบค้นโดยใช้ชื่อเรื่อง รองลงมาคือ การสืบค้นโดยใช้ผู้แต่ง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อผลการสืบค้นโดยใช้เลขหมู่ ซึ่ง

สอดคล้อง กับผลการศึกษาเกี่ยวกับประเภทคำค้นที่เลือกใช้ในการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบ OPAC ซึ่งพบว่า อาจารย์และนักศึกษาจำนวนมากที่สุดใช้ชื่อเรื่องเป็นคำค้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาหลายชิ้น ได้แก่ เดชศักดิ์ ศานติวัฒน์ (2538) ที่พบว่ากลวิธีที่นักศึกษาใช้ในการสืบค้นมากที่สุดคือการค้นจากชื่อเรื่อง จิตราภรณ์ เฟ่งดี (2541) พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดใช้ชื่อเรื่องเป็นรายการค้นมากกว่ารายการค้นอื่น ภริตา เฉยศิริ (2543) พบว่านักศึกษาใช้ภาษาไทยเป็นทางเลือกในการค้น โดยใช้ชื่อเรื่อง และ หัวเรื่องเป็นรายการในการสืบค้น และสุวนา ทองสีสุกใส สุกาญจนา ทิพย์เนตร และอัจฉรา จันทรสวรรค์ (2545) พบว่านักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่นสืบค้นข้อมูลด้วยการใช้ทางเลือกภาษาไทยและกำหนดคำค้นโดยใช้ชื่อเรื่องมากที่สุด รองลงมาคือคำสำคัญและหัวเรื่อง

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นออนไลน์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติวารสาร ทั้งในด้านผู้ให้บริการที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ด้านเครื่องมือช่วยเหลือ ซึ่งมีทั้งที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสิ่งพิมพ์ ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอาจารย์และนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ในด้านผู้ให้บริการและต่อคู่มือช่วยในการสืบค้นในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ซึ่งคล้ายคลึงกับผลการวิจัยของภริตา เฉยศิริ (2543) ที่ศึกษาปัญหาการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศระบบโอแพค (OPAC) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบตรงกันว่า นิสิต/นักศึกษามีปัญหาในการสืบค้นรายการแล้วไม่มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเพียงพอ ประเด็นดังกล่าวสะท้อนว่าหากผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่แล้ว ปัญหาที่พบในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลน่าจะน้อยลง

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษามีต่อการบริการสืบค้นรายการออนไลน์ (OPAC) ในด้านการให้ความช่วยเหลือของห้องสมุดในการสืบค้น ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นรายการออนไลน์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา ด้านผู้ให้บริการ และด้านเครื่องมือช่วยค้น พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกรายการ ส่วนความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการนั้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ

อาจารย์จะสูงกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งอาจเนื่องมาจากการที่อาจารย์มักจะได้รับการบริการค่อนข้างมากจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ส่วนนักศึกษานั้นส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้รับการบริการเหมือนที่อาจารย์ได้รับ ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึกจากอาจารย์และนักศึกษาสะท้อนภาพความแตกต่างเรื่องความพึงพอใจของทั้งสองกลุ่ม

ประเด็นเรื่องความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ จากการสัมภาษณ์นักศึกษางานคนแล้วว่า

“..... ก็บางคนแหละ...เวลาถามเขาๆ ก็ OK แต่บางคนเขาบอกเออ! นื่องก็ไปหาในชั้นซี นื่องไปหาในคอมฯ ซิ... ผมจะโดนเขาปั่นมากกว่าว่าเออนี้ผมไปถามเขาแล้วเขาจะให้ไปหาในคอมฯ แล้วผมบอกในคอมฯ ไม่ได้เขาบอกให้ไปหาในชั้น จะโดนแบบนี้.....”

“.... ไม่ค่อยให้คำแนะนำอย่างเช่นถ้าเราจะถามว่า อย่างนี้ๆ นะ เขาก็จะทำให้เลยไม่อธิบาย ไม่บอกนะไม่อะไรเลยเหมือนกับว่าทำให้เองเลยถ้าเกิดเขาไม่บอกไม่อธิบาย เราก็คงไม่รู้ คราวหลัง ถ้าเราเข้าไป เราก็คงไม่รู้เราจะต้องไปถามเขาอีก....”

ดังนั้นทางออกของนักศึกษาจึงหันไปใช้เครื่องมือการช่วยค้นที่ห้องสมุดทำได้ ไม่ต้องเผชิญหน้า และสามารถศึกษาได้ตามที่ตนต้องการโดยไม่ต้องเกรงใจซึ่งความคิดเห็นของอาจารย์ บางคนชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของคู่มือต่างๆ เช่น แผ่นพับว่า

“.... แผ่นพับนี้ต้องดูดี เข้าใจง่าย ข้อมูลต้องละเอียดชัดเจน มีภาพประกอบ เรียกว่าง่าย ๆ ว่าเป็นตัวแทนห้องสมุดไป แผ่นพับเนี่ยตัวช่วยบรรณารักษ์ไม่ให้ทำงานหนัก ไม่รู้เรื่องก็โยนแผ่นพับให้เขาทำ ไซ้ไหมครับ ไม่รู้เรื่องหรือ นักศึกษาเอาไปดูเลยอ่านแล้วก็ไม่ต้องมาถามแล้ว...”

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผลการวิจัยที่พบว่า ยังมีฟังก์ชันงานต่างๆ ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติวินวสารที่ยังไม่เคยใช้งานเลย สำนักหอสมุดกลางจึงควรทบทวนกระบวนการทำงาน ปรับปรุงการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานของระบบให้มากขึ้นเพื่อที่ระบบต่างๆ ที่มีอยู่จะถูกนำขึ้นมาใช้งานให้เต็มตามศักยภาพ โดยเฉพาะในระบบงานควบคุมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

2. ผลจากการวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การสืบค้นข้อมูลพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เวลาในการสืบค้นข้อมูลต่อครั้งระหว่าง 10-15 นาที เพราะไม่ทราบความแตกต่างระหว่างการสืบค้นแต่ละวิธี ทำให้เลือกใช้ไม่เหมาะสม ดังนั้น สำนักหอสมุดกลางจึงควรจัดบริการฝึกอบรมกลยุทธ์การสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้

3. จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับอาจารย์และนักศึกษา พบว่านอกจากระบบที่ดีแล้วผู้ให้บริการก็มีส่วนสำคัญยิ่งต่อการให้บริการ และความพึงพอใจในการสืบค้น เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความสามารถในการสืบค้นต่างกัน จึงมีความต้องการให้บรรณารักษ์ให้ความเอาใจใส่ในการช่วยเหลือ ตลอดจนความสามารถในการสืบค้นของบรรณารักษ์ที่มีความเชี่ยวชาญกว่าจะช่วยแก้ปัญหาการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้ได้มาก

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาประเด็นผลกระทบด้านจิตวิทยาต่อการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่จากการที่ต้องทำงานกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมาก/น้อยเพียงใด

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการสืบค้นรายการผ่านอินเทอร์เน็ตอีกด้วย เนื่องจากเป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอีกช่องทางหนึ่งที่มีความสำคัญเช่นเดียวกัน

สรุป

การวิจัยนี้นอกจากมีประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยแล้ว ผลการวิจัยยังมีประโยชน์ต่อการพิจารณาเพื่อเลือกซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติอีกด้วย เนื่องจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติวินวสารเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นในประเทศไทย ความสามารถของระบบในภาพรวมสามารถทำงานได้เช่นเดียวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติอื่น ๆ แต่ที่มีความแตกต่างคือบริษัทสามารถปรับปรุงการทำงานของระบบให้ตรงกับความต้องการ ซึ่งการปรับระบบก็มีทั้งผลดีคือสามารถช่วยการทำงานของห้องสมุดที่มีลักษณะงานบางอย่างที่เฉพาะได้ดี แต่การปรับระบบมีผลต่อโครงสร้างฐานข้อมูลเดิมของระบบ ทำให้ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ความต้องการและการปรับปรุงโปรแกรมมาก ดังจะเห็นได้จาก

ระบบงานควบคุมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ยังไม่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ สำหรับห้องสมุดอื่นๆ ที่ต้องการจัดซื้อระบบใหม่ คือ 1) ควรมีการวางแผนเกี่ยวกับการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่ควรมีการวางแผนกระบวนการให้รอบคอบและหากสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเก่าได้จะช่วยให้ระบบทำงานได้เต็มตามสมรรถนะ 2) การทำปรับแต่งโปรแกรมตามความต้องการใช้งาน (Program Customization) เป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ใช้ระบบไม่ต้องปรับกระบวนการทำงานแต่ควรต้องมีการวิเคราะห์ถึงผลได้และผลเสียให้ชัดเจนก่อนตัดสินใจ

บรรณานุกรม

จิตรารณณ์เพ็งดี. (2541). ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ฉัตรวรรณ เหมฤดี. (2542). การประเมินระบบห้องสมุดอัตโนมัติอินโนแพคในเครือข่ายห้องสมุด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เดชศักดิ์ คานติวิวัฒน์. (2538). การสืบค้นฐานข้อมูลด้วยตนเองในห้องสมุดของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นุชศรากลัดเนียม. (2540). การสืบค้นรายการบรรณานุกรมจากระบบ OPAC ของผู้ใช้ใน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

บุญยืน ศรีสุข. (2542). การใช้ระบบยืม-คืนอัตโนมัติโปรแกรม Dynix ของห้องสมุดในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ไพโรจน์ ปานอินทร์. (2540). ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรिता เฉยศิริ. (2543). การใช้บริการสืบค้นสารสนเทศระบบโอแพค (OPAC) ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ตรีรัตน์ มหาทรัพย์. (2534). การพัฒนาระบบงานจัดหาทรัพยากรห้องสมุดด้วยระบบไมโครคอมพิวเตอร์ สำหรับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

----- (2545). หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กับเทคโนโลยีสารสนเทศ จากอดีต ถึงปัจจุบัน และทิศทางในอนาคต. ในรำลึก 40 ปี หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. หน้า 21-29. กรุงเทพฯ : หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ศิริกาญจน์ ศรีเคลือบ. (2538). สถานภาพและแนวโน้มการใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุนันทาทองสีสุใส, สุกาญจนาทิพย์เนตร และอัจฉรา จันทรสุวรรณ. (2545). ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อระบบการเชื่อมประสานระหว่างผู้ใช้กับคอมพิวเตอร์ไมโครในการสืบค้นข้อมูลในระบบออนไลน์ของระบบ INNOPAC ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- Clayton, Marlene. (1992). **Managing Library Automation**. London: The University Press.
- Cooper, Michael D. (1996). **Design of Library Automation System: File Structure, Data Structures and Tools**. New York: John Wiley.
- Corbin, John. (1988). **Implementing the Automated Library System**. Phoenix, AZ: Oryx Press.
- Rowley, Jennifer E. (1998). **The Electronic Library**. London: Library Association.

ตารางที่ 1 สรุปผลการศึกษาความสามารถในการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติในวสาร

ระดับ ความสามารถ	ระบบงานย่อย
มากที่สุด	• ระบบงานยืม-คืน ด้านการสร้างฐานข้อมูลสมาชิก • ระบบงานยืม-คืน ด้านการสำรองหนังสือ
มาก	• ระบบงานจัดหาทรัพยากร ด้านการจัดการงบประมาณ • ระบบงานยืม-คืน ด้านการยืม-คืน • ระบบงานยืม-คืน ด้านงานจอง • ระบบงานยืม-คืน ด้านค่าปรับ • ระบบงานยืม-คืน ด้านการทวง • ระบบงานยืม-คืน ด้านการทำสถิติและรายงาน • ระบบจัดการระบบ
ปานกลาง	• ระบบงานจัดหาทรัพยากร ด้านการสร้างรายการระเบียบสั่งซื้อและปรับปรุงรายการ • ระบบงานทำรายการทรัพยากร ด้านการสร้างและการปรับปรุงระเบียบบรรณานุกรม • ระบบทำรายการทรัพยากร ด้านการควบคุมแฟ้มหลักฐาน • ระบบงานสืบค้นออนไลน์ • ระบบงานสืบค้นรายการทางอินเทอร์เน็ต • ระบบตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ
น้อย	• ระบบควบคุมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ด้านการสั่งซื้อและต่ออายุสมาชิกวารสาร
น้อยที่สุด	• ระบบควบคุมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ด้านการทวงวารสารและการเย็บเล่มวารสาร

ตารางที่ 2 สรุปผลความสามารถในการทำงานของระบบในรายด้าน

ระบบการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ความ สามารถ	ลักษณะการทำงาน
ระบบงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ		
• ด้านการสร้างรายการระเบียบ สั่งซื้อและปรับปรุงรายการ	สูงที่สุด	ผู้ใช้สามารถปรับปรุงระเบียบรายการที่หลายๆ รายการได้ พร้อมกัน
	รองลงมา	ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูล จากหมายเลขระเบียบรายการสั่งซื้อ ได้ และผู้ใช้สามารถตรวจสอบสิ่งพิมพ์ที่สั่งซื้อว่าได้รับแล้ว หรือยัง
	น้อยที่สุด	ผู้ใช้สามารถกำหนดรหัสสำหรับรายละเอียดของสำนักพิมพ์ หรือตัวแทนจำหน่ายได้
• ด้านการจัดการงบประมาณ	สูงที่สุด	ทุกรายการ (ยกเว้น 2 รายการที่มีระดับความสามารถน้อย ที่สุด)
	รองลงมา	
	น้อยที่สุด	- ระบบสามารถปรับปรุงจำนวนงบประมาณของแต่ละหมวด ได้ - ระบบสามารถตรวจสอบได้ทันทีหากการคำนวณ งบประมาณของผู้ใช้ไม่ถูกต้อง

ตารางที่ 2 สรุปผลความสามารถในการทำงานของระบบในรายด้าน (ต่อ)

ระบบการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ความ สามารถ	ลักษณะการทำงาน
ระบบงานทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ		
● ด้านการสร้างและการปรับปรุง ระเบียบบรรณานุกรม	สูงที่สุด	ระบบสามารถให้ลงรายการสถานที่เก็บหนังสือและปรับปรุง ได้
	รองลงมา	- ผู้ใช้สามารถกำหนดเงื่อนไขในการพิมพ์ Barcode ตาม ความต้องการได้ - ระบบป้องกันการลบรายการบรรณานุกรมหลักที่มีรายการ ตัวเล่มที่ใช้งานรวมอยู่ด้วย - ระบบสามารถแสดงรายละเอียดของการทำรายการและการ แก้ไข ของบุคลากรได้
	น้อยที่สุด	การถ่ายโอนรายละเอียดบรรณานุกรมจากฐานข้อมูลต่างๆ ใน รูปของ MARC ได้
● ด้านการควบคุมแฟ้มหลักฐาน	สูงที่สุด	ระบบสามารถบันทึกรายการผู้แต่งได้ทั้งภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ
	รองลงมา	ระบบสามารถบันทึกรายการหัวเรื่องได้ทั้งภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ
● ด้านข้อมูลสมาชิก	สูงที่สุด	สมาชิกสามารถตรวจสอบประวัติการยืม-คืนของตนเองได้
	รองลงมา	ระบบสามารถกำหนดสิทธิของสมาชิกแต่ละกลุ่มได้
	น้อยที่สุด	ระบบสามารถถ่ายโอนข้อมูลสมาชิกจากระบบของสำนัก ทะเบียนและประมวลผลได้
● ด้านงานยืม-คืน	สูงที่สุด	ระบบสามารถกำหนดวันส่งโดยอัตโนมัติเมื่อมีการยืมต่อ
	รองลงมา	ระบบไม่อนุญาตให้ยืมทรัพยากรเกินกว่าที่กำหนดไว้
	น้อยที่สุด	ระบบสามารถให้ยืมต่อโดยสมาชิกผ่าน WebPAC
● ด้านงานจอง	สูงที่สุด	สมาชิกสามารถตรวจสอบกำหนดวันที่สามารถยืมทรัพยากร ได้ผ่านทาง WebPAC
	รองลงมา	ผู้ใช้สามารถให้บริการจองทรัพยากรตามความต้องการของ สมาชิกได้
	น้อยที่สุด	ระบบสามารถจัดลำดับการจองทรัพยากรของสมาชิกได้
● ด้านงานสำรอง	สูงที่สุด	ระบบสามารถกำหนดวันสิ้นสุดของการเป็นหนังสือสำรองได้
	รองลงมา	ระบบสามารถกำหนดเงื่อนไขการยืม และค่าปรับของหนังสือ สำรองต่างจากทรัพยากรประเภทอื่นได้
	น้อยที่สุด	ผู้ใช้สามารถเรียกดูรายการหนังสือสำรองจาก รายชื่อวิชา หรืออาจารย์ผู้สอนได้
● ด้านงานค่าปรับ	สูงที่สุด	ผู้ใช้สามารถกำหนดค่าปรับของทรัพยากรแต่ละประเภทได้
	รองลงมา	ผู้ใช้สามารถกำหนดค่าปรับของสมาชิกแต่ละประเภทได้
	น้อยที่สุด	ระบบสามารถคำนวณค่าปรับได้ถูกต้อง

ตารางที่ 2 สรุปผลความสามารถในการทำงานของระบบในรายด้าน (ต่อ)

ระบบการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ความ สามารถ	ลักษณะการทำงาน
● ด้านงานทวง	สูงที่สุด	ระบบสามารถแสดงรายการทรัพยากรที่เกินกำหนดส่งของสมาชิกแต่ละคนได้
	รองลงมา	ระบบสามารถประมวลผลทรัพยากรที่เกินกำหนดได้ตามช่วงเวลาที่ใช้ต้องการ
	น้อยที่สุด	ระบบสามารถพิมพ์จดหมายทวงได้
● ด้านงานสถิติและรายงาน	สูงที่สุด	ระบบสามารถรายงานสถิติการให้บริการยืม-คืน ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้
	รองลงมา	ระบบสามารถรายงานสถิติการให้บริการยืม-คืน ตามช่วงเวลาที่กำหนดได้
	น้อยที่สุด	ระบบสามารถรายงานสรุปค่าปรับตามช่วงเวลาที่กำหนดได้
ระบบงานสืบค้นออนไลน์	สูงที่สุด	- ระบบสามารถแสดงรายละเอียดของทรัพยากรตามแบบ MARC และ - ระบบสามารถแสดงรายละเอียดของทรัพยากรตามตามแบบ Non-MARC ได้
	รองลงมา	ระบบสามารถแสดงสถานะภาพของสิ่งพิมพ์ได้ว่าสมาชิกคนใดยืมไป และมีกำหนดคืนเมื่อใด
	น้อยที่สุด	ระบบสามารถแสดงรายการที่ใกล้เคียงคำที่ใช้ค้นได้
ระบบงานสืบค้นรายการทางอินเทอร์เน็ต	สูงที่สุด	ระบบสามารถแสดงสถานะภาพของสิ่งพิมพ์ได้ว่าสมาชิกคนใดยืมไปและมีกำหนดคืนเมื่อใด
	รองลงมา	ระบบสามารถแสดงสถานะภาพว่าทรัพยากรนั้นอยู่ระหว่างการทำการรายการได้
	น้อยที่สุด	ระบบสามารถแสดงรายการที่ใกล้เคียงคำที่ใช้ค้นได้
ระบบควบคุมสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง		
● ด้านการสั่งซื้อและต่ออายุสมาชิก	สูงที่สุด	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยทุกรายการยกเว้น 1 รายการที่มี
	รองลงมา	ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
	น้อยที่สุด	ระบบสามารถแก้ไขรายการที่เคยบอกรับ แต่ห้องสมุดบอกรับใหม่ได้
● ด้านการทวงวารสารและการเย็บเล่มวารสาร หมายเหตุ: โปรแกรมการเย็บเล่มวารสารยังไม่ได้ใช้งานจึงไม่มีการประเมิน	สูงที่สุด	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยทุกรายการยกเว้น 2 รายการที่มี
	รองลงมา	ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
	น้อยที่สุด	- ระบบสามารถพิมพ์จดหมายรายการทวงได้ และ - ระบบสามารถทวงผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้
ระบบตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ	สูงที่สุด	ระบบสามารถตรวจสอบทรัพยากรโดยผ่าน Barcode ได้
	รองลงมา	ระบบสามารถประมวลผลงานทรัพยากรสูญหายได้
	น้อยที่สุด	ระบบสามารถตรวจสอบทรัพยากรจัดเรียงผิดตำแหน่งได้
ระบบจัดการระบบ	สูงที่สุด	ผู้ใช้สามารถยกเลิกสิทธิ์การใช้ระบบ
	รองลงมา	ผู้ใช้สามารถกำหนดสิทธิ์ในการนำข้อมูลออกจากระบบได้
	น้อยที่สุด	ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลของระบบได้ตลอดเวลา

การบริหารจัดการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยเทคนิคการวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced scorecard)*

นฤมล กิจไพศาลรัตน์**

บทคัดย่อ

บทความวิจัยปฏิบัติการนี้เสนอการประยุกต์ใช้เทคนิคการวัดผลเชิงดุลยภาพในการปฏิบัติงานในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยการวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ การประเมินสถานการณ์ภายในและสถานการณ์ภายนอก การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ของห้องสมุด การจัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ระดับห้องสมุด โดยกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในมุมมอง 4 ด้านได้แก่มุมมองด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน และกำหนดตัวชี้วัด รวมทั้งการศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และเป้าหมายในอนาคต

จากการศึกษาพบว่า ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำหนดวิสัยทัศน์เป็นแหล่งบริการสารสนเทศทางรัฐศาสตร์ชั้นนำระดับประเทศที่ไม่หวังผลกำไร โดยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ เป็นผู้นำด้านบริการสารสนเทศทางรัฐศาสตร์ และให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ บริหารจัดการให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งรับผิดชอบและให้ความสำคัญต่อการบริการสังคม และผลจากการวิเคราะห์กลยุทธ์ระดับองค์กรพบว่า ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นกลยุทธ์รุก-ขยาย ส่วนกลยุทธ์ระดับธุรกิจเป็นการเสริมสร้างการบริการของห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การวัดผลเชิงดุลยภาพ การวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ ตัวชี้วัด ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์

* ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปีงบประมาณ 2549

** บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ ระดับ 9 หัวหน้าบรรณารักษ์ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Management in Political Science Library, Chulalongkorn University with Balanced Scorecard

Narumon Kijpaisalratana*

ABSTRACT

This action research article presents the application of balanced scorecard (BSC) technique for management in Political Science Library of Chulalongkorn University. The application processes include strategic analysis, internal and external environmental SWOT analysis, and identification of organizational vision, mission, objectives and strategies. Development of library strategic map by applying the BSC's four perspectives: user, internal process, learning and growth, and financial perspectives. Key performance indicators, current operating performances, and future goals of the library are also identified.

The results of this BSC implementation in the library found that the Political Science Library has identified its vision as a non-profit organization and a leading political science resources center in Thailand. The library's mission will be focused on user satisfaction, effectiveness of information services, library staff motivation, and social responsibility. The analysis of the library's strategies found that the corporate strategies are proactive and expanded-oriented. The business strategies aim for transforming to an e-Library with full functions of modern and efficient technologies in the future.

Keywords: Balanced Scorecard, SWOT analysis, KPIs (Key performance indicators), Political Science Library

* Associate Librarian and Head of Political Science Library, Chulalongkorn University, Henri Dunant Road, Patumwan, Bangkok 10330

บทนำ

ปัจจุบันมีการแข่งขันกันมากทั้งในโลกของธุรกิจและองค์กรภาครัฐ หน่วยงานแต่ละแห่งจึงพยายามหาวิธีทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียงด้วยรูปแบบที่แตกต่างกัน ในจำนวนนี้หลายหน่วยงานได้คิดหาวิธีการประเมินผลรวมทั้งการวางแผนกลยุทธ์ และการนำแผนดังกล่าวไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธีรยุส วัฒนศุภโชค, 2545:19) สำหรับหน่วยงานภาครัฐได้มีการปฏิรูประบบราชการทั้งในระดับมหภาคหรือการปรับโครงสร้างองค์กร และการปรับปรุงในระดับจุลภาคที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่เรียกว่าเป็นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น โดยการสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม และวัดผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด อันเป็นการเพิ่มคุณค่าในแง่ผลงานทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (คู่มือการพัฒนาระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์, 2545:2) โดยการใช้รูปแบบและแนวทางในการประเมินผลที่หลากหลายได้แก่การกำหนดดัชนีชี้วัด (Key performance indicator หรือ KPI) การเทียบเคียง (Benchmarking) การวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced scorecard) การจัดทำตัวชี้วัดโดยการถาม-ตอบ หรือ การจัดทำปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical success factors หรือ CSFs) เป็นต้น (กิตติภักดีวัฒนกุล, 2546: 572)

การวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced scorecard) เป็นเครื่องมือทางการจัดการที่ช่วยให้องค์กรสามารถถ่ายทอดรายละเอียดของแผนกลยุทธ์ไปสู่บุคลากรทุกระดับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงช่วยให้สามารถประเมินผลสัมฤทธิ์ของการนำไปปฏิบัติ และวิเคราะห์ได้ว่าเกิดปัญหาด้านใด เพื่อนำมาแก้ไขได้ตรงจุดมากขึ้น (ธีรยุส วัฒนศุภโชค, 2548: 18) นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางการบริหารในการรวบรวมพลังของบุคลากรทุกคนทุกระดับเพื่อมุ่งเป้าหมายขององค์กรอย่างเป็นระบบ มีการเชื่อมโยงกลยุทธ์ที่จะนำไปใช้ในเชิงเหตุผล เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากลยุทธ์ที่องค์กรจะใช้ สามารถบรรลุ

เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ลิตธิศักดิ์ พฤษภินิติกุล, 2546: 261) มีการกล่าวถึงการวัดผลเชิงดุลยภาพเป็นครั้งแรกโดย Robert S. Kaplan และ David P. Norton ในวารสาร Harvard Business Review ในปี 1992 (Kaplan and Norton, 1992) โดยเริ่มใช้ในหน่วยงานธุรกิจเป็นลำดับแรก และมีการทดลองนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรที่ไม่หวังผลกำไรอื่นๆในเวลาต่อมา เช่น ห้องสมุดหลายแห่งในสหรัฐอเมริกาได้แก่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยฟลอริดา มหาวิทยาลัยแมรี่แลนด์และมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย เป็นต้น ส่วนในยุโรปได้แก่ สมาคมวิจัยแห่งเยอรมัน (German Research Association) และในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เป็นต้น และภายหลังการทดลองนำไปประยุกต์ใช้ ส่วนใหญ่เห็นเป็นประโยชน์ เช่น ผู้บริหารทั้งระดับสูงและระดับกลางของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนียเห็นว่าการวัดผลเชิงดุลยภาพช่วยให้เห็นภาพโดยรวมของการบริหารห้องสมุด และสามารถช่วยบริหารจัดการงานในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังได้รับการยอมรับจากเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดีอีกด้วย (Willis 2004, 65) สำหรับในประเทศไทย ได้มีการนำไปทดลองใช้กับหน่วยงานหลายแห่งทั้งภาครัฐและเอกชนเช่นเดียวกัน ได้แก่ สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ธนาคารกรุงไทย โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่ง กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) รวมทั้งหน่วยงานห้องสมุดได้แก่สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นต้น ซึ่งล้วนแล้วแต่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีเช่นกันอย่างเช่น ผู้บริหารของ กบข. ได้ให้ความสำคัญกับเทคนิค Balanced scorecard และพิจารณาเห็นว่าเทคนิคการบริหารสมัยใหม่เทคนิคนี้ช่วยให้องค์กรก้าวไปสู่ความเป็นสถาบันชั้นนำในด้านสถาบันเงินออมได้ (รศวันต์ ถมรงค์สิทธิ์, 2546: 54)

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ไม่แสวงผลกำไร ที่พยายามหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมีความทันสมัยและเจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ตลอดจนให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายและได้รับการยอมรับว่าเป็นแหล่งบริการสารสนเทศชั้นนำระดับประเทศ และจากการศึกษาที่พบว่าการวัดผลเชิงดุลยภาพ เป็นกระบวนการ

ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน (Performance management) และเป็นการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่มีระบบการวัดและประเมินผลที่ชัดเจน มีการถ่ายทอดทิศทาง นโยบายและกลยุทธ์สู่ระดับปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ช่วยให้การบริหารทิศทางนโยบายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้องค์กรสามารถสร้างผลงานที่ดี ตลอดจนดำรงศักยภาพการแข่งขันในระยะยาวได้อย่างสมดุล (สิทธิศักดิ์ พฤษภัตติกุล, 2546: 266) ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ จึงได้ศึกษาหาวิธีทางปรับกลยุทธ์การบริหารภายในห้องสมุดให้เป็นเชิงรุก โดยการประยุกต์ใช้เทคนิคการวัดผลเชิงดุลยภาพในการบริหารจัดการงานห้องสมุดในด้านต่างๆ เพื่อให้ได้ชื่อว่าเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดแห่งหนึ่ง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้เทคนิคการวัดผลเชิงดุลยภาพ
2. เพื่อสร้างเครื่องมือและตัวชี้วัดคุณภาพการบริหารงานของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ของคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานอื่นต่อไป

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการนำการวัดผลเชิงดุลยภาพมาใช้ในการองค์กรต่างๆ

ในปัจจุบันการวัดผลเชิงดุลยภาพ เป็นเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการจัดการสมัยใหม่วิธีหนึ่งในการประเมินผลหลายวิธีที่ใช้ในการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยอาศัยหลักการวัดและประเมินผลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และนับเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมและมีการนำไปใช้ในองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างแพร่หลาย

การวัดผลเชิงดุลยภาพ เริ่มเป็นที่รู้จักครั้งแรกเมื่อ Robert S. Kaplan ศาสตราจารย์ประจำมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด สหรัฐอเมริกา และ David P. Norton ที่ปรึกษาด้านการจัดการ ได้ศึกษาปัญหาของตลาดหุ้นในสหรัฐอเมริกาในปี 1987 และได้เขียนบทความเรื่อง The Balanced Scorecard: Measures that drive performance ตีพิมพ์ใน

วารสาร Harvard Business Review ปีที่ 70 ฉบับที่ 1 ปี 1992 หน้า 71-79 โดยเสนอแนวคิดเรื่องการประเมินผลองค์กรด้วยมุมมอง 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal process perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspective) แทนการพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดด้านการเงินเพียงอย่างเดียว ในปัจจุบันการวัดผลเชิงดุลยภาพได้กลายเป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและเป็นเครื่องมือในการบริหารที่ช่วยให้องค์กรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับกลยุทธ์มากขึ้น (ยุทธนา แซ่เตียว, 2548: 70)

สำหรับในประเทศไทยการวัดผลเชิงดุลยภาพได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและมีการนำไปใช้ในหน่วยงานต่างๆ มากมาย ทั้งธุรกิจเอกชน หน่วยงานภาครัฐ และนำไปใช้ทั้งในการบริหารจัดการทั้งองค์กร ใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผล หรือเป็นการศึกษากระบวนการและขั้นตอนในการนำการวัดผลเชิงดุลยภาพมาใช้ในการดำเนินการจริงของหน่วยงานเพื่อศึกษาปัญหาหรืออุปสรรคที่เป็นปัจจัยในการดำเนินการ และนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขได้แก่

ศตวรรษ เท็มทวี (2545) ได้ศึกษา Balanced scorecard และ KPIs ของฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษากลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานของฝ่ายการพนักงานเพื่อกำหนดแผนที่เชิงกลยุทธ์ และกำหนดวัตถุประสงค์ 4 มุมมองได้แก่ มุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

รสวันต์ ถมย์รักษ์สวัสดิ์ (2546) ได้ศึกษากระบวนการและวิธีการในการนำ Balanced scorecard มาใช้ในการดำเนินการจริงของกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำ Balanced scorecard มาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข การศึกษาครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และพบว่าขั้นตอนที่เป็นปัญหามากที่สุดคือการกำหนดเกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวชี้วัด จึงกล่าวได้ว่าตัวแนวคิดหรือหลักการไม่ได้เป็นปัญหาสำคัญในการนำไปปฏิบัติ แต่ปัญหาเกิดจากตัวองค์กรและบุคลากรที่เป็นผู้นำเอาแนวความคิดและหลักการนั้นไปใช้

อรสา อัครวัชรานุกร (2546) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของกลุ่มการพยาบาล สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ตามแนวคิดระบบวัดผลดุลยภาพไปใช้ในการปฏิบัติจริงประกอบด้วย มุมมองด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และมุมมองด้านงบประมาณ มีขั้นตอนการศึกษา 2 ระยะ ได้แก่ การสร้างตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของกลุ่มการพยาบาลตามแนวคิดระบบวัดผลดุลยภาพ และการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานไปใช้ในการปฏิบัติจริง ผลจากการศึกษาพบว่าตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน มีทั้งสิ้น 27 ตัวชี้วัด ประกอบด้วยตัวชี้วัดในมุมมองด้านผู้รับบริการ 5 ตัวชี้วัด ด้านกระบวนการภายใน 11 ตัวชี้วัด ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 8 ตัวชี้วัดและด้านงบประมาณ 3 ตัวชี้วัด และบุคลากรทางการพยาบาลของกลุ่มการพยาบาล สถาบันมะเร็งแห่งชาติ มีความคิดเห็นต่อความเป็นไปได้ในการนำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานไปใช้ในการปฏิบัติจริงอยู่ในระดับสูง

สมฤดี พินิจอักษร (2547) ได้ประเมินประสิทธิผลกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้เทคนิค Balanced scorecard และศึกษาเฉพาะกลยุทธ์พัฒนาศักยภาพการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดในรอบไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2547 (ตุลาคม 2546-มิถุนายน 2547) แบ่งการศึกษาเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการสร้างรูปแบบการประเมิน 4 มุมมอง ตามแบบการประเมินของ Robert S. Kaplan และ David P. Norton และส่วนที่สองเป็นการศึกษาความสำเร็จของกลยุทธ์การพัฒนา ศักยภาพการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดในรอบไตรมาสที่ 3 ผลจากการศึกษาพบว่าความสำเร็จของกลยุทธ์การพัฒนา ศักยภาพการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดมีความสำเร็จระดับ 74.75

นอกจากนี้ยังมีการนำการวัดผลเชิงดุลยภาพไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานเอกชนอื่นๆ ได้แก่ กรเอก ภัทรชนน (2546) ศึกษาการจัดทำ Balanced scorecard สำหรับบริษัท เอเซียเน เคมีคัล จำกัด ปวีณา นามประดิษฐ์ (2546) ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิจัยแห่งชาติ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและของเสียอันตราย มาลินี ชินสุภัคกุล (2546) ศึกษาการจัดทำ Balanced scorecard และ Key Performance Indicators สำหรับฝ่ายธุรกิจขนส่งทรัพย์สิน บริษัทกรุงไทย ธุรกิจบริการ จำกัด รสวัลค์ ศรีอุไร (2546) ศึกษา

การจัดทำ Balanced scorecard และ KPIs ของโรงพยาบาลสัตว์วันวลจันทร์ สมปอง ชื่นอร่ามรุ่งเรือง (2546) ศึกษาการจัดทำ Balanced scorecard และ KPIs สำหรับกองแผนงานและโครงการ กรมพลาธิการทหารเรือ สุจินดา ปลั่งธิดล (2546) ศึกษาจัดทำ Balanced scorecard สำหรับฝ่ายตรวจสอบของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง สุดศรี หอสังกุล (2546) ศึกษาการจัดทำ Balanced scorecard สำหรับบริษัท เจ.ดี.ฟู้ด โปรดักส์ จำกัด สุภิญญา เรืองทรัพย์ (2546) ศึกษา Balanced scorecard และ KPIs สำหรับเหล่ากาชาดจังหวัด สุเมธ ใจโต (2546) ศึกษาการนำ Balanced scorecard มาประยุกต์ใช้เพื่อความสำเร็จในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจรถยนต์ อัลฟ่าโรมีโอ ประภาพรณ อังสุภานิช (2547) ศึกษาการจัดทำระบบวัดผลเชิงดุลยภาพ สำหรับบริษัทสตูลขนส่ง (2513) รตินา วิชาญ เจริญสุข (2547) ศึกษาทัศนคติของทมิผู้จัดการร้านพิซซ่าฮัท ประเทศไทย ที่ถูกประเมินผลการทำงานโดยใช้ Balanced scorecard วรุตม ศุภศิริ (2547) ศึกษาการจัดทำระบบวัดผลเชิงดุลยภาพ สำหรับบริษัทไปโอ นิวทริชั่นแนลเซ็นเตอร์ จำกัด สุชาติ วิสารทกุล (2547) ศึกษาการจัดทำดุลดัชนี สำหรับสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง และสุดา เตชะประจักษ์จิตต์ (2547) ศึกษาความคิดเห็นและปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทยูพี เอส (ประเทศไทย) ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำ Balanced scorecard มาใช้ในองค์กรเป็นต้น

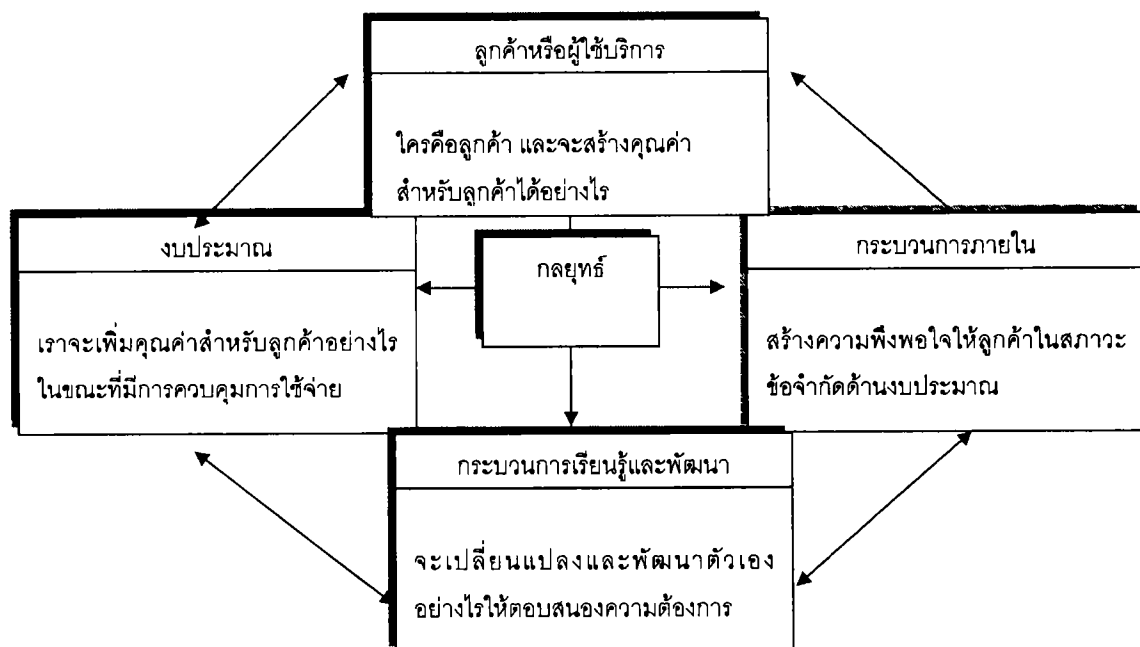
นอกจากนี้ยังมีการศึกษาการนำแนวคิดการวัดผลเชิงดุลยภาพไปประยุกต์ใช้กับระบบการวัดประเมินผลแบบอื่น เช่น การผสมผสานกับมาตรฐานสากลของระบบการบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2000) (ธนัญชัย ไรจน์รุ่งเรือง, 2545) หรือการพัฒนา 4c's scorecard เปรียบเทียบกับ Balanced scorecard (สุวพล พงศ์เลิศฤทธิ์, 2547) และการผสมผสาน Balanced scorecard กับองค์กรที่มีการจัดการตามแนวทางควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) (วรวิทย์ วิเศษภูมิตตกุล, 2547)

สำหรับในห้วงสมุดการจัดเก็บตัวเลขและสถิติต่างๆถือเป็นกิจกรรมสำคัญที่ต้องปฏิบัติ เพื่อใช้จัดทำรายงานประจำปีเสนอผู้บริหาร และเพื่อของบประมาณ และส่วนใหญ่จัดเก็บเฉพาะสถิติที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านงบประมาณและการบริการ ผู้ใช้เท่านั้นโดยไม่ได้ให้ความสนใจในมุมมองอื่น

(Self, 2004: 101) การเก็บสถิติในลักษณะดังกล่าว แม้จะเป็นประโยชน์ในแง่แสดงผลการปฏิบัติงานของห้องสมุด แต่ก็ไม่สามารถแสดงศักยภาพโดยรวมของห้องสมุดได้ทั้งหมด (Stein, 2002: vii-viii) ห้องสมุดหลายแห่งในอเมริกาเหนือและยุโรปจึงได้พยายามหาทางกำหนดการเลือกเก็บเฉพาะสถิติที่นำไปใช้ประโยชน์และตรงกับความต้องการมากที่สุด (Blixrud, 2002: 87-91 ; Brophy, 2002: 1-8) การวัดผลเชิงดุลยภาพ จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่มีการนำไปใช้ในการพิจารณากิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดในภาพรวม โดยการเลือกเก็บเฉพาะข้อมูลตัวชี้วัดบางตัวที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของห้องสมุดที่สามารถแสดงภาพการปฏิบัติงานโดยรวมทั้งห้องสมุดได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว ทั้งนี้ เพราะเป็นการพิจารณาแบบมอง 4 ด้านได้แก่ มุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Willis, 2004: 64) ประกอบกับปัจจุบันมีการมุ่งเน้นการปรับปรุงและปฏิรูปหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ท้นต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศที่ประยุกต์แนวคิดการวัดผลเชิงดุลยภาพของ Kaplan และ Norton ไปใช้และประสบผลสำเร็จ

มากที่สุดแห่งหนึ่งคือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย (University of Virginia Library) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเริ่มนำมาใช้อย่างจริงจังเมื่อกรกฎาคม 2001 (Self, 2003) สำหรับห้องสมุดในประเทศไทยที่นำการวัดผลเชิงดุลยภาพไปใช้ได้แก่ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเริ่มใช้ตั้งแต่พ.ศ. 2546 (พสุ เดชะรินทร์ และสุภัทรี ยาจิตรกร, 2546)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดังกล่าวพบว่า ทุกหน่วยงานหรือทุกองค์กรที่นำการวัดผลเชิงดุลยภาพมาใช้ในภายในองค์กร เห็นด้วยกับการนำการวัดผลเชิงดุลยภาพมาใช้ เพราะทำให้หน่วยงานมีการกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานชัดเจน ช่วยให้การดำเนินงานเป็นระบบ พัฒนาองค์กรในหลายด้าน องค์กรมีความคล่องตัวมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้และมีส่วนร่วมกับองค์กร ตลอดจนมีหลักเกณฑ์การประเมินผลงานที่ชัดเจนมากขึ้น โดยการประยุกต์แนวคิดการวัดผลเชิงดุลยภาพของ Kaplan และ Norton (1992) และกำหนดตัววัดประสงค์ของการวัดผลด้วยมุมมอง 4 ด้านหลักได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial perspective) ด้านลูกค้า (Customer perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal process perspective) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspective) โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ขอบเขตและขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ที่ประยุกต์ใช้แนวทางการวัดผลเชิงคุณภาพของ Robert S. Kaplan และ David P. Norton (1992: 71-79) ด้วยการกำหนดมุมมองในการประเมิน 4 มุมมองได้แก่ มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และมุมมองด้านการเงิน รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัดโดยอาศัยแนวทางของสถาบันวิทยบริการ จุฬาฯ ที่ได้้นำการวัดผลเชิงคุณภาพไปใช้ตั้งแต่ ปี 2546 (พสุ เดชะรินทร์ และสุภัทรียา จิตรกร, 2546) และอาศัยแบบอย่างที่มีการทดลองใช้การวัดผลเชิงคุณภาพในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย สหรัฐอเมริกา ระหว่างปี 1998-2000 (White 2002: 17-25) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ให้ผู้เชี่ยวชาญจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) และการวัดผลเชิงคุณภาพ (Balanced scorecard) แก่เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน และบุคลากรห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ทุกระดับ เพื่อให้เกิดกระบวนการในการเรียนรู้ร่วมกัน และเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในกลยุทธ์ที่ร่วมกันกำหนด โดยใช้เวลาประมาณ 20 ชั่วโมง

2. ประชุมบุคลากรห้องสมุด เพื่อวางแผนและจัดทำกลยุทธ์ให้กับห้องสมุดโดยร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ของห้องสมุดว่าควรเป็นอย่างไร และจะสร้างคุณค่าอะไรให้กับคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้ใช้บริการ กำหนดพันธกิจ (Mission) และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic objective) หรือ กลยุทธ์ (Strategy) ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อกำหนดเป็นแผนงาน โดยกำหนดว่าห้องสมุดต้องการอะไร ต้องการจะเป็นอย่างไร และต้องการจะสร้างคุณค่าอะไรให้ชุมชน

3. แปลงกลยุทธ์ที่ได้จัดทำเพื่อเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ต่างๆ ให้เป็นแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy map) โดยกำหนดเป้าหมายหรือขอบเขตที่สำคัญภายใต้แต่ละมุมมอง และพิจารณาว่าในการที่ห้องสมุดจะสามารถดำเนินงานและบรรลุวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ได้นั้น จะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ด้านใดบ้าง

4. กำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงาน (KPI หรือ Key Performance Indicators) ของวัตถุประสงค์แต่ละข้อให้เป็นตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ เพื่อแสดงผลลัพธ์ของสิ่งที่ห้องสมุดได้จัดทำขึ้น

5. แปลงตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรให้เป็นแผนการปฏิบัติงาน และจัดทำ Score card ซึ่งเป็นการแปลงตัวชี้วัดระดับองค์กรไปสู่ผู้ปฏิบัติ

6. นำเทคนิคการวัดผลเชิงคุณภาพไปใช้งาน

7. การประเมินผลการนำ Balanced scorecard ไปใช้ซึ่งยังไม่ได้ทำเสนอไว้ในบทความนี้

วิธีการวิจัยและประชากรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ใช้รูปแบบและวิธีการศึกษาทั้งแบบที่เป็นทางการและแบบที่ไม่เป็นทางการ โดยศึกษากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในห้องสมุดทั้งหมด ตั้งแต่ระดับหัวหน้าหน่วยจนถึงระดับปฏิบัติการ ที่มีส่วนสำคัญในการจัดทำตัวชี้วัดในแต่ละส่วนงาน ศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการนำการวัดผลเชิงคุณภาพมาใช้ในห้องสมุด และปัจจัยที่มีผลต่อการนำไปปฏิบัติ

ผลการศึกษา

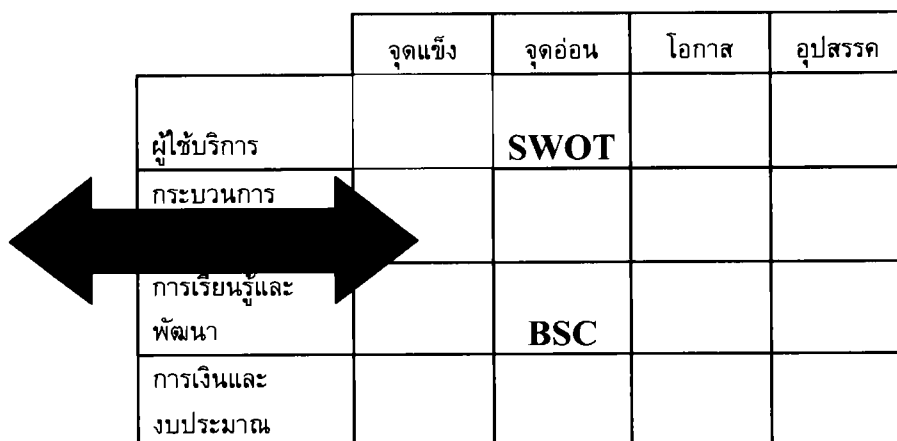
จากการศึกษาและพิจารณากระบวนการในการนำการวัดผลเชิงคุณภาพไปใช้ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์และการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง เป็นการพิจารณาจากคำถาม ขั้นตอนหรือเครื่องมือที่ใช้ และผลที่ได้รับ โดยผลลัพธ์สุดท้ายห้องสมุดจะได้ตัวชี้วัดตามรายละเอียดในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 : ขั้นตอนการวางแผนกลยุทธ์และนำสู่การปฏิบัติด้วยการวัดผลเชิงคุณภาพ

คำถามที่ต้องศึกษา	ขั้นตอน/เครื่องมือ	ผลที่ได้รับ
ปัจจุบันห้องสมุดเป็นอย่างไร	ประเมินสถานการณ์ภายใน/ภายนอก ด้วยการวิเคราะห์ SWOT เทียบกับห้องสมุดอื่น (Benchmarking)	จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค สถานภาพของห้องสมุด
ต้องการให้ห้องสมุดอยู่จุดใด (กำหนดวิสัยทัศน์)	นำผลการวิเคราะห์ SWOT เพื่อกำหนด ทิศทางการดำเนินงานห้องสมุด	วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าประสงค์
จะทำให้ห้องสมุดไปถึงจุดนั้น ได้อย่างไร	ใช้เครื่องมือกำหนดกลยุทธ์ SWOT Matrix	กลยุทธ์ระดับองค์กร กลยุทธ์ระดับธุรกิจ
กำหนดวิธีหรือแนวทางปฏิบัติ	แปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติโดยใช้ BSC และพิจารณามุมมอง 4 ด้าน	กลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ หรือแผนปฏิบัติการ
การควบคุมและประเมินผล การปฏิบัติ	กำหนดเกณฑ์ในการประเมินผล ความสำเร็จ และเป้าหมาย	ตัวชี้วัด (KPI)

2. การวิเคราะห์ SWOT (SWOT analysis) และการประเมิน SWOT เพื่อกำหนดกลยุทธ์ โดยพิจารณาจากมุมมองทั้ง 4 ด้านอย่างสมดุลกัน โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในแต่ละมุมมอง (Niven, 2003 : 173) ตามรายละเอียดในภาพที่ 1 และตารางที่ 2 ดังนี้



	จุดแข็ง	จุดอ่อน	โอกาส	อุปสรรค
ผู้ใช้บริการ				
กระบวนการ				
การเรียนรู้และพัฒนา				
การเงินและงบประมาณ				

ภาพที่ 1 การวิเคราะห์ SWOT จากมุมมองทั้ง 4 ด้าน

ตารางที่ 2 : การใช้SWOTEvaluationModel กำหนดกลยุทธ์หลักของห้องสมุด

ปัจจัยภายใน	น้ำหนัก	คะแนน	น้ำหนัก X คะแนน
จุดแข็ง			
• บุคลากรห้องสมุดมีความรับผิดชอบ ตั้งใจทำงาน	0.05	3	0.15
• บุคลากรมีเป้าหมายร่วมกันในการบริการ	0.05	3	0.15
• ห้องสมุดจัดสิ่งพิมพ์เป็นระเบียบ	0.10	3	0.30
• ห้องสมุดเปิดบริการทุกวัน	0.15	4	0.60
• มีการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่น	0.15	4	0.60
• มีการบริหารจัดการเชิงรุก	0.15	4	0.60
• โครงสร้างหน่วยงานเหมาะสม	0.10	3	0.30
จุดอ่อน			
• ขาดบุคลากรสายวิชาชีพ	0.10	1	0.10
• พื้นที่ในห้องสมุดมีจำกัด	0.15	1	0.15
	1		2.95
ปัจจัยภายนอก	น้ำหนัก	คะแนน	น้ำหนัก X คะแนน
โอกาส			
• ได้รับงบประมาณพัฒนาทรัพยากรอย่างเพียงพอ	0.05	3	0.15
• ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารปฏิบัติงานโดยอิสระ	0.15	4	0.60
• ได้รับความร่วมมือจากพหุภาคีและหน่วยงานรัฐ	0.10	4	0.40
• ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ต่างคณะและภายนอก	0.10	4	0.40
• เป็นแหล่งบริการวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์	0.05	3	0.15
• บุคลากรมีความสามารถได้รับการยอมรับจากสังคม	0.05	3	0.15
• บุคลากรได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้เสมอ	0.10	4	0.40
อุปสรรค			
• นโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีแบบรวมศูนย์	0.05	2	0.10
• ขาดงบประมาณจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.05	2	0.10
• ผู้ใช้ห้องสมุดเสียดัง	0.10	1	0.10
• การเก็บค่าธรรมเนียมบุคคลภายนอก	0.05	2	0.10
• ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.05	2	0.10
• การแข่งขันบริการประเภทเดียวกัน	0.05	2	0.10
	1		2.85

สำหรับห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ใช้ SWOT Evaluation Model ในการกำหนดกลยุทธ์หลักทั้งนี้ เพราะเห็นว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ง่ายไม่ยุ่งยากและไม่เสียเวลาเนื่องจากสามารถนำผลจากการวิเคราะห์มาใช้ได้ทันทีและจากการประเมินสถานการณ์ภายใน/ภายนอก และการวิเคราะห์จุดแข็ง/จุดอ่อนของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ตามรายละเอียดในตารางที่ 2 ปรากฏผลคุณของน้ำหนักและคะแนนมีค่ามากกว่า 2 ทั้งปัจจัยภายใน (2.95) และปัจจัยภายนอก (2.85) จึงแปลผลได้ว่า ปัจจัยภายในรวมเป็นจุดแข็ง และปัจจัยภายนอกรวมเป็นโอกาส (สววัฒน์ ศิรินิรันดร์, 2549: 52) ดังนั้นกลยุทธ์หลักของห้องสมุดจึงเป็น กลยุทธ์รุก-ขยาย เนื่องจากปัจจัยภายในห้องสมุดมีจุดแข็งมากกว่าจุดอ่อนและปัจจัยภายนอกมีโอกาสมากกว่าอุปสรรค

3. การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ ของห้องสมุดซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังนี้

วิสัยทัศน์

“เป็นแหล่งบริการสารสนเทศทางรัฐศาสตร์ชั้นนำระดับประเทศ”

พันธกิจ

- (1) สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ
- (2) เป็นผู้นำด้านการบริการสารสนเทศทางรัฐศาสตร์ระดับประเทศโดยการให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) เพิ่มศักยภาพการให้บริการโดยการปรับปรุงบริการที่ติดอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น และเพิ่มบริการใหม่ๆตามความต้องการของผู้ใช้และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (4) บริหารจัดการห้องสมุดให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญกำลังใจในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- (5) รับผิดชอบและให้ความสำคัญต่อการบริการสังคม

วัตถุประสงค์

ห้องสมุดมีเป้าหมายช่วยเหลือนิสิต และนักวิชาการในคณะรัฐศาสตร์ และในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบต่างๆด้วยเทคโนโลยีทันสมัยดังนี้

(1) เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยสามารถสืบค้นสารสนเทศที่จัดเก็บในรูปแบบต่างๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็วด้วยระบบเครือข่าย

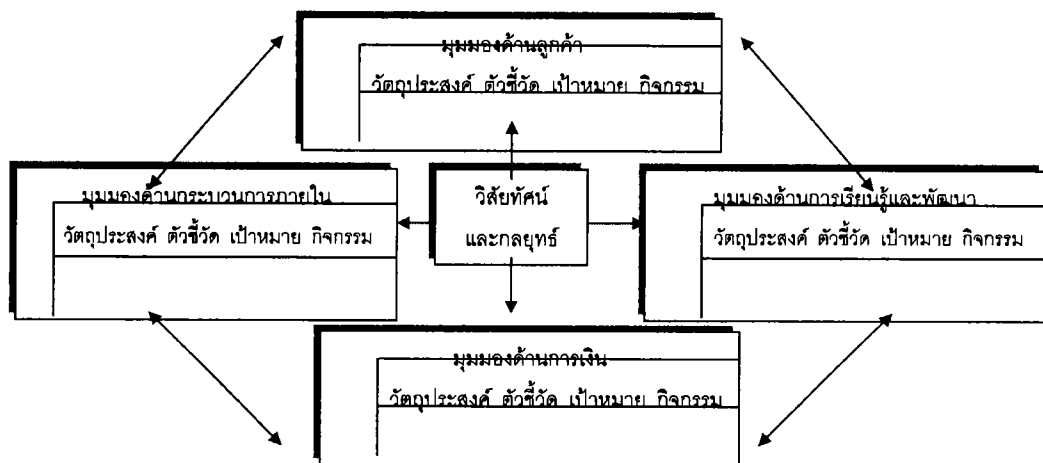
(2) เป็นแหล่งจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆในสาขาวิชาทางรัฐศาสตร์และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

(3) เป็นแหล่งบริหารจัดการสารสนเทศในห้องสมุดให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ

(4) เป็นแหล่งจัดเก็บและรวบรวมหนังสือสิ่งพิมพ์เอกสารวิชาการ ตลอดจนวัสดุการศึกษาอื่นๆได้แก่ เทปโทรทัศน์ วัสดุย่อส่วน ฐานข้อมูลซีดี-รอม และฐานข้อมูลออนไลน์อื่นๆในสาขารัฐศาสตร์ การเมืองการปกครอง รัฐประศาสนศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบายและหลักสูตรของคณะฯและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

(5) เป็นแหล่งบริการทางวิชาการและค้นคว้าวิจัยสำหรับอาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่และนิสิตคณะรัฐศาสตร์ ชุมชนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และประชาคมภายนอก ได้ศึกษาหาความรู้ในวิชาเฉพาะด้านการเมืองการปกครอง รัฐประศาสนศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยาและสาขาที่เกี่ยวข้อง

4. การแปลงแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวัดผลเชิงดุลยภาพแปลงแผนกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการระดับองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรแทนการใช้มุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างมุมมองด้านการเงินและมุมมองที่ไม่ใช่ด้านการเงิน โดยมีขั้นตอนที่สำคัญได้แก่ การกำหนดมุมมองดังกล่าวข้างต้น การสร้างแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy map) การคัดเลือกวัตถุประสงค์สำคัญที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละมุมมองที่เรียกว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Objective strategy) มาจัดทำเป็นกิจกรรมหรือแผนปฏิบัติการระดับองค์กร และการจัดทำตัวชี้วัดความสำเร็จและการถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ลงสู่ทุกหน่วยในองค์กร เพื่อให้มีการวางแผนการปฏิบัติงานระดับหน่วยงาน



ภาพที่ 2 แนวคิดการวัดผลเชิงดุลยภาพในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์

5. การกำหนดตัวชี้วัด จากการศึกษารายละเอียดในมุมมองแต่ละด้านดังกล่าว ทางห้องสมุดได้ใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานตามหลักการวัดผลเชิงดุลยภาพใน 4 มุมมอง เนื่องจากห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ เป็นหน่วยงานบริการภาครัฐที่ไม่แสวงผลกำไร จึงให้ความสำคัญกับการจัดทำตัวชี้วัด (KPI) และกำหนดน้ำหนักของมุมมองด้านลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมากกว่ามุมมองด้านอื่น ตามที่ได้นำเสนอในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของตัวชี้วัดจำแนกตามมุมมอง 4 ด้าน

มุมมอง	จำนวนตัวชี้วัด (ตัว)	ร้อยละ
ด้านผู้ใช้บริการ	9	39.13
ด้านกระบวนการภายใน	7	30.43
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	5	21.74
ด้านงบประมาณ	2	8.70
รวม	23	100.00

จากตารางที่ 3 ภาพรวมตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ ตามแนวคิดการวัดผลเชิงดุลยภาพ มีจำนวนทั้งสิ้น 23 ตัว โดยมีตัวชี้วัดด้านผู้ใช้บริการมากที่สุด 9 ตัว หรือคิดเป็นร้อยละ 39.13 รองลงมาคือตัวชี้วัดด้านกระบวนการภายในมี 7 ตัว หรือร้อยละ 30.43 ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา มี 5 ตัว หรือร้อยละ 21.74 และตัวชี้วัดด้านงบประมาณมีน้อยที่สุด 2 ตัว หรือร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

ในการศึกษาการประยุกต์ใช้เทคนิคการวัดผลเชิงดุลยภาพในการปฏิบัติงานในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ สามารถสรุปประเด็นและสาระสำคัญได้ดังนี้

1. ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ได้ใช้เทคนิคการวัดผลเชิงดุลยภาพในการบริหารจัดการห้องสมุดด้วยเหตุผลประการสำคัญคือ การวัดผลเชิงดุลยภาพช่วยกำหนดกรอบในการนำข้อมูลสถิติต่างๆ ที่ห้องสมุดได้จัดเก็บเป็นประจำอยู่แล้วไปใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพที่ชัดเจนโดยการกำหนดตัวชี้วัดในมุมมองต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน โดยเฉพาะด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และการกำหนดทิศทางในอนาคต ให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นนอกเหนือจากทรัพยากรสารสนเทศและการบริการผู้ใช้ ช่วยให้ห้องสมุดพิจารณาได้ว่าตัวชี้วัดอะไรบ้างที่สำคัญและจำเป็นต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุด และจะอย่างไรให้การกำหนดตัวชี้วัดเหล่านั้นบรรลุเป้าหมายและประการสำคัญการวัดผลเชิงดุลยภาพช่วยให้เห็นว่าห้องสมุดได้ดำเนินการในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้อย่างไรบ้าง และสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดได้อย่างชัดเจนทั้งในภาพรวม และในมุมมองทั้ง 4 ด้าน ผลประโยชน์ดังกล่าวสอดคล้องกับความเห็นของนักวิชาการหลายคน และองค์กรหลายแห่งที่ได้นำการวัดผลเชิงดุลยภาพไปใช้ได้แก่

กรเอก ภัทรชนันท์ (2546) ศึกษาการทำ Balanced scorecard สำหรับบริษัทเอเชียเคมีคัล จำกัด และเห็นว่าการวัดผลเชิงดุลยภาพช่วยองค์กรในการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินการ และสื่อสารไปยังพนักงาน และมีการจัดทำตัวชี้วัดเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานด้วย

จำนงจิต โอภาสเสถียร (2546) ศึกษา Balanced scorecard และ KPIs ของฝ่ายสินเชื่อบาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมการเกษตร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือนำกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นไปสู่การปฏิบัติ ทำให้องค์กรสามารถบริหารกลยุทธ์โดยผ่านการวัดผลการปฏิบัติงาน ทุกคนในองค์กรเกิดการรับรู้อย่างทั่วถึง โดยกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

รสนันต์ ถมวังรักษ์สัตว์ (2546) ได้ศึกษากระบวนการและวิธีการในการนำ Balanced scorecard มาใช้ในการดำเนินการจริงของกองทุนบำเหน็จ

บำนาญข้าราชการ (กบข.) รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เป็นปัจจัยในการนำ Balanced scorecard มาประยุกต์ใช้ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารของ กบข. เห็นว่า Balanced scorecard เป็นเทคนิคการบริหารสมัยใหม่ที่ช่วยให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นสถาบันชั้นนำในด้านสถาบันเงินออมได้

ธวัชพล พงศ์เลิศฤทธิ์ (2547) ศึกษาการพัฒนา 4c's scorecard และเปรียบเทียบกับ Balanced scorecard ของสำนักพัฒนาองค์กรเครือข่ายเจริญโภคภัณฑ์ ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กรเห็นว่า Balanced scorecard ที่ใช้อยู่ช่วยให้การทำงานเป็นระบบ และพัฒนาองค์กรในหลายด้าน แต่ต้องอาศัยการผลักดันจากผู้บริหาร ส่วน 4c's scorecard ช่วยให้ลูกค้ายิ้มแย้มมากขึ้น

วรุฒม์ ศุภศิริ (2547) ศึกษาการจัดทำระบบวัดผลเชิงดุลยภาพ ตัวชี้วัด และแผนงานในการนำระบบวัดผลเชิงดุลยภาพไปปฏิบัติจริงสำหรับบริษัทไบโอเนทวิชั่นแนลเซ็นเตอร์จำกัด โดยผลจากการศึกษาพบว่า ระบบวัดผลเชิงดุลยภาพช่วยให้บริษัทบรรลุเป้าหมายสูงสุดตามที่กำหนด

2. ในการประยุกต์การวัดผลเชิงดุลยภาพโดยการวิเคราะห์ SWOT พบว่ากลยุทธ์หลักของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ เป็น กลยุทธ์รุก-ขยาย เนื่องจากปัจจัยภายในห้องสมุดมีจุดแข็งมากกว่าจุดอ่อน และปัจจัยภายนอกมีโอกาสมากกว่าอุปสรรค ผลการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับการวิเคราะห์ SWOT เพื่อประเมินสถานภาพโดยรวมของคณะรัฐศาสตร์ทุกด้านทั้งด้านวิชาการและด้านสนับสนุน ตามที่ทางคณะรัฐศาสตร์ได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการในการกำหนดแผนกลยุทธ์ของคณะฯ เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2549 โดยให้บุคลากรในคณะฯ จำนวน 91 คน เป็นผู้ประเมินประเด็นและตัวชี้วัดโดยวิธีการให้ค่าคะแนนแต่ละข้อ ตั้งแต่ 1-10 และกำหนดค่าคะแนนดังนี้ 1.00-6.00 หมายถึง สถานภาพด้อยควรปรับปรุง 6.00-6.50 หมายถึง สถานภาพประคองตัว และ 6.51-10.00 หมายถึง สถานภาพเชิงรุก และผลจากการประเมินในครั้งนั้นพบว่ากระบวนการบริหารจัดการด้านบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์มีประสิทธิภาพ โดยได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดและสูงกว่าประเด็นและตัวชี้วัดด้านอื่นๆ ของคณะฯ ($\bar{x}$ = 7.5604 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.918)

3. ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ ตามแนวคิดการวัดผลเชิง ดุลยภาพที่ศึกษาในครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 23 ตัว โดย เป็นตัวชี้วัดในมุมมองด้านลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ 9 ตัว ตัวชี้วัดในมุมมองด้านกระบวนการภายใน 7 ตัว ตัวชี้วัดในมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา 5 ตัว และตัวชี้วัดในมุมมองด้านการเงินและงบประมาณ 2 ตัว ซึ่งจำนวนตัวชี้วัดดังกล่าวอยู่ในปริมาณที่เหมาะสม ตรงกับความเห็นของ Niven (2003: 206) ที่เห็นว่าจำนวนตัวชี้วัดไม่ควรมากหรือน้อยเกินไปควร อยู่ระหว่าง 10-30 ตัว หรือตามเกณฑ์ของ Kaplan และ Norton ที่เห็นว่าในการวัดผลเชิงดุลยภาพ หนึ่งๆควรประกอบด้วยตัวชี้วัดระหว่าง 20-25 ตัว (พลเดชะรินทร์, 2546: 54)

ข้อเสนอแนะ

1. ในการศึกษาการใช้การวัดผลเชิง ดุลยภาพโดยทั่วไป มี 2 ขั้นตอนใหญ่ได้แก่ ขั้นตอน การออกแบบรายละเอียดของเทคนิคการวัดผลเชิง ดุลยภาพและการนำไปทดลองปฏิบัติ และขั้นตอน การประเมินผลโดยการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ เป็นปัจจัยสำคัญในการนำไปใช้ตลอดจนแนวทาง แก้ไข สำหรับขอบเขตของโครงการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการดำเนินการเฉพาะขั้นตอนที่หนึ่งเท่านั้น คือ การออกแบบเทคนิคการวัดผลและการนำไปปฏิบัติ โดยไม่ได้มีการประเมินการนำการวัดผลเชิง ดุลยภาพดังกล่าวไปใช้ว่าได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ

ในระดับใด หากต้องการให้เป็นการศึกษาครบถ้วน เต็มรูปแบบควรมีการศึกษาต่อในขั้นที่ 2 คือ ขั้นตอนการประเมินผลโดยการศึกษาปัญหาและ อุปสรรคในการนำไปใช้และแนวทางแก้ไข

2. ในการเลือกตัวชี้วัดถือได้ว่าเป็น กระบวนการสำคัญที่สุด เพราะตัวชี้วัดจะเป็นตัว กำหนดทิศทางการพัฒนาห้องสมุด ตัวชี้วัดดังกล่าวไม่ได้หมายถึงเฉพาะลักษณะและรายละเอียด ของงานฝ่ายต่างๆในห้องสมุดเท่านั้น เช่น การ บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า การวิเคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการด้านงบประมาณ และการบริการผู้อ่านและยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น ตัวชี้วัดดังกล่าวมีความสำคัญแต่ยังมีส่วน ประกอบด้านอื่นที่ควรนำมาพิจารณาพร้อมด้วย ธรรมชาติของการวัดก็มีความสำคัญพอๆกัน ได้แก่ การนับจำนวนครั้งในการทำงาน การวัดค่าใช้จ่าย การคำนวณเวลาที่ใช้ หรือการสอบถามความพึง พอใจและความต้องการจากผู้ใช้ เป็นต้น อย่างไรก็ตามในการเก็บข้อมูลดังกล่าวที่แตกต่างไปจาก ข้อมูลที่เก็บอยู่เดิมอาจเป็นการเพิ่มภาระและค่าใช้จ่ายให้กับห้องสมุด ทำให้เกิดความเข้าใจว่าการนำ การวัดผลเชิงดุลยภาพมาใช้ เป็นการเพิ่มภาระการ ทำงานให้กับบุคลากรห้องสมุด และเพิ่มค่าใช้จ่าย ให้กับห้องสมุด แต่อันที่จริงเป็นการนำข้อมูลตัวเลข ที่มีอยู่แล้วในห้องสมุดมาจัดการตามแนวคิดการ วัดผลเชิงดุลยภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรเอก ภัทรชนันท์. (2546). การจัดทำ Balanced scorecard สำหรับบริษัทเอเชียนเคมีคัล จำกัด. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติภักดีวัฒนะกุล. (2546). **คัมภีร์ระบบสนับสนุนการตัดสินใจและระบบผู้เชี่ยวชาญ**. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- คู่มือการพัฒนากระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. (2545). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- จำนงจิต โอภาสเสถียร. (2546). Balanced scorecard และ KPIs ของฝ่ายสินเชื่อพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรมกรรมการเกษตร. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญชัย โรจน์รุ่งเรือง. (2545). **การผสมผสานเครื่องมือการจัดการเชิงกลยุทธ์กับมาตรฐานสากลของระบบการบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2000)**. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรยุทธ วัฒนาศุโขไชค. (2548). **คัมภีร์ร้อยกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- ธวัชพล พงศ์เลิศฤทธิ์. (2547). **การพัฒนา 4c's scorecard และเปรียบเทียบกับ Balanced scorecard ในปัจจุบันของสำนักพัฒนาองค์การเครือเจริญโภคภัณฑ์**. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาพรพรณ อังสุภาณิช. (2547). **การจัดทำระบบวัดผลเชิงกลยุทธ์สำหรับบริษัทสตูลขนส่ง (2513) จำกัด**. การศึกษาอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปวีณา นามประดิษฐ์. (2546). **การประเมินผลการทำงานของคุณยวิชัยแห่งชาติด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและของเสียอันตรายโดยใช้**
- แนวคิด Balanced Scorecard**. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พล เดชะรินทร์. (2546). **เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced scorecard และ Key performance indicators**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พล เดชะรินทร์ และสุภัทรียา จิตรกร. (2546). **สถาบันวิทยบริการกับการบริหารเชิงกลยุทธ์และ Balanced Scorecard**. ใน กิจจาริณี บำรุงตระกูล และคณะ, บก. **สถาบันวิทยบริการ 2546: บริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาลินี ชินสุภัคกุล. (2546). **ศึกษาการจัดทำ Balanced scorecard และ Key Performance Indicators สำหรับฝ่ายธุรกิจขนส่งทรัพย์สิน บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด**. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุทธนา แซ่เตียว. (2548). **การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้: สร้างองค์กรอัจฉริยะ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- รสนันต์ถ่มมั่งรักษ์สัตว์. (2546). **การนำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้ในกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ**. เอกสารวิจัยหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตภาคบริหารรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รสวัลด ศรีอุไร. (2546). **การจัดทำ Balanced scorecard และ KPIs ของโรงพยาบาลสัตว์นวลจันทร์**. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตน วิชญเจริญสุข. (2547). **ศึกษาทัศนคติของทีมผู้จัดการร้านพิซซายี่ห้อประเทศไทย ที่ถูกประเมินผลการทำงานโดยใช้ Balanced scorecard**. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจ

- มหาวิทยาลัย คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรวิทย์ วิเศษภูมิตกุล. (2547). การผสมผสาน Balanced scorecard กับองค์การที่มีการจัดการตามแนวทางควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM). การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรุฒ ศุภศิริ. (2547). การจัดทำระบบวัดผลเชิงคุณภาพ สำหรับบริษัทไบโอ นวัตกรรมชั้นนอลเซ็นเตอร์ จำกัด. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศตวรรษเพิ่มทวี. (2545). Balanced scorecard และ KPIs ของฝ่ายการพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน.) การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมปอง ชื่นอร่ามรุ่งเรือง. (2546). การจัดทำ Balanced และ KPIs สำหรับกองแผนงานและโครงการ กรมพลศึกษาทหารเรือ. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมฤดี พินิจอักษร. (2547). การประเมินประสิทธิภาพการบริการทางการแพทย์โดยใช้เทคนิค Balanced scorecard: กรณีศึกษาเฉพาะกลยุทธ์พัฒนาศักยภาพการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดในรอบไตรมาสที่ 3 ปีงบประมาณ 2547 (ตุลาคม 2546-มิถุนายน 2547). เอกสารวิจัยหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิศักดิ์ พฤษภินิตกุล. (2546). การประยุกต์ใช้ Balanced scorecard ในโรงพยาบาล. ใน Best practices in patient safety. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- สุจินดาปิลันธดิolk. (2546). การจัดทำ Balanced scorecard สำหรับฝ่ายตรวจสอบของสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ วิสารทกุล. (2547). การจัดทำดุลดัชนีสำหรับสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดศรี หอสังกุล. (2546). การจัดทำ Balanced scorecard สำหรับบริษัท เจ.ดี.ฟู้ดโปรดักส์ จำกัด. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดา เตชะประจักษ์จิตต์. (2547). ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทยูพีเอส (ประเทศไทย) ต่อการนำ Balanced scorecard มาใช้ในองค์กร. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกัญญา เรืองทรัพย์. (2546). Balanced scorecard และ KPIs สำหรับเหล่ากาชาดจังหวัด. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุเมธ ใจโต. (2546). ศึกษาการนำ Balanced scorecard มาประยุกต์ใช้เพื่อความสำเร็จในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจรถยนต์ อัลฟ่าโรมิโอ. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒน์ ศิริรัตน์. (2549). บทสรุปการวางแผนกลยุทธ์ Balanced Scorecard Model. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทซีแอนด์เอ็น.
- อรสา อัครวัชรางกูร. (2546). การสร้างตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของกลุ่มการพยาบาลสถาบันมะเร็งแห่งชาติตามแนวคิดระบบวัดผลคุณภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Blixrud, J.C. (2002). The Association of Research Libraries Statistics and Measurement Program: From descriptive data to performance measures. In **Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services**, Association of Research Libraries, Annapolis Junction, MD.
- Brophy, P. (2002). Performance measures for twenty-first century libraries. In **Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services**, Association of Research Libraries, Annapolis Junction, MD.
- Kaplan, Robert S. and David P. Norton. (1992). The balanced scorecard: Measures that drive performance. **Harvard Business Review** 70(1): 71-79.
- Niven, Paul R. (2003). **Balanced scorecard step-by-step for government and nonprofit agencies**. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Self, James. (2003). Using data to make choices: The balanced scorecard at the University of Virginia Library. **ARL Bimonthly Report** 230/231 (October-December): 28-29.
- _____. (2004). Metrics and management: Applying the results of the balanced scorecard. **Performance Measurement and Metrics** 5(3): 101-105.
- Stein, J. (2002). Conference overview. In **Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services**, Association of Research Libraries, Annapolis Junction, MD.
- White, Lynda S. (2002). The University of Virginia library's experiment with benchmarking. **Virginia Libraries** (October-December): 17-25.
- Willis, Alfred. (2004). Using the balanced scorecard at the University of Virginia Library: An interview with Jim Self and Lynda White. **Library Administration & Management** 18(2): 64-67.

การบริการสารสนเทศในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปารมี ลางกุลานนท์*
กุลธิดา ท้วมสุข**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และปัญหาหรืออุปสรรคในการจัดการบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 7 แห่ง ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้บริหารพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติระดับผู้อำนวยการหรือหัวหน้าพิพิธภัณฑ์ จำนวน 7 คน และภัณฑารักษ์หรือผู้รับผิดชอบการบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์ จำนวน 4 คน ทั้งนี้เนื่องจากพิพิธภัณฑ์ 3 แห่งมีผู้บริหารเป็นผู้ให้บริการสารสนเทศด้วย เครื่องมือการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผลการวิจัยพบว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการจัดการบริการสารสนเทศภายในพิพิธภัณฑ์ในลักษณะของ การอธิบายนำชม และการจัดกิจกรรมวันพิเศษมากที่สุด ส่วนการจัดการบริการสารสนเทศภายนอกพิพิธภัณฑ์ เป็นลักษณะการบริการให้ยืมศิลปวัตถุ การบรรยายเฉพาะกลุ่ม และการจัดนิทรรศการเคลื่อนที่ ผู้บริหารและภัณฑารักษ์เห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์ในระดับมากคือ การประชาสัมพันธ์ ส่วนปัจจัยที่มีผลในระดับน้อยคือชุมชนหรือท้องถิ่น สำหรับปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์ในระดับมากคือ นโยบายการบริหาร ซึ่งรัฐให้ความสำคัญต่อพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติตามกฎหมาย ในฐานะที่เป็นแหล่งสงวนรักษาศิลปวัตถุของชาติ มากกว่าการเป็นแหล่งเรียนรู้ และปัญหาด้านบุคลากร ซึ่งขาดผู้มีความรู้ความสามารถในการจัดการสมัยใหม่ การตลาดและประชาสัมพันธ์ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จะช่วยพัฒนาการบริการของพิพิธภัณฑ์ให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : บริการสารสนเทศ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

*ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

***D.A. (Library and Information Science) รองศาสตราจารย์ กลุ่มสาขาวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Information Services of National Museums in the Northeast of Thailand

Paramee Langkulanont*
Kulthida Tuamsuk**

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the information service provision, the factors, problems and obstacles that had impacts on the information services of the seven national museums in the northeast of Thailand. The qualitative research method and survey were used for the study. Data collection was conducted by interviewing the directors or heads of the museums, and the curators in total 11 persons from 7 different national museums in the region. The quantitative data was analyzed by using statistical methods, mean and percentage; the qualitative data was analyzed and presented by descriptive writing. The results of the study found that the national museums in the northeastern region provided information services in two different categories: 1) information services within the museum, mostly emphasized on the general tour of museum and special exhibitions; and 2) information services outside the museum which included artifact lending service, lecture stall, and mobile exhibitions. The study of factors that had impacts on information services of the museums revealed that both directors and curators rated the public relations as a high impact factor and the community or local involvement as a low impact factor. The study of problems and obstacles that had impacts on the information services of the museums revealed that the administrative policy and capacity of museums' staff were rated as the major problems. The results of the research led to suggestions for policy makers of having vision for the national museums as the learning centers rather than the storage of artifacts; and supporting of the staff capacity building with the knowledge and skills of proactive services, marketing and public relations, and application of modern information technology.

Keywords : Information Services, National Museums

**M.A. (Library and Information Science), Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

***D.A. (Library and Information Science), Associate Professor, Information and Communication Management Subject Group, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในมาตรา 25 ระบุว่า “รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์กีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูลและแหล่งการเรียนรู้อื่นอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ” ก่อให้เกิดการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ในประเทศไทยมากขึ้น สำหรับพิพิธภัณฑ์ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้สำคัญทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี กล่าวได้ว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความสำคัญยิ่ง โดยเริ่มเป็นที่ยอมรับว่าพิพิธภัณฑ์มีหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคมในการรวบรวม สงวนรักษา ศึกษาวิจัยจัดแสดงสิ่งซึ่งเป็นหลักฐานและให้การศึกษาเผยแพร่ความรู้ที่มีความสำคัญต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อม พิพิธภัณฑ์ในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญในด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุต่างๆ ที่มีสะสมอยู่ในพิพิธภัณฑ์ นอกเหนือจากหน้าที่การเก็บ สงวนรักษาเท่านั้น (สมาลี สัจจศรี และคณะ, 2548)

ในประเทศที่พัฒนาแล้ว สังคมส่วนใหญ่ให้การยอมรับว่า พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ หอจดหมายเหตุ และห้องสมุด เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้จะทำหน้าที่เป็นองค์กรทางวัฒนธรรมแล้ว ยังมีบทบาทเป็นองค์กรทางการศึกษาที่มีความสำคัญและเป็นชุมพลในการขับเคลื่อนสังคมไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (สุธาสินี วัชรบูล, 2544) ซึ่งแตกต่างจากในประเทศไทย ที่ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เห็นความสำคัญต่อการไปเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะคนส่วนใหญ่เห็นว่า พิพิธภัณฑ์ไทยค่อนข้างคร่ำครึ ล้าสมัย ไม่ไฮเทคเทคโนโลยี เข้าไปแล้วไม่โก้เก๋เหมือนการไปเที่ยวพิพิธภัณฑ์ในยุโรปหรืออเมริกา ทั้งๆที่ในปัจจุบันพิพิธภัณฑ์ของไทยได้รับการพัฒนาไปแล้วไม่น้อย มีรูปแบบการบริการที่หลากหลายให้เลือกชมกันมากขึ้น เช่น การบรรยายทางวิชาการ การจัดนิทรรศการพิเศษ การจัดทำเอกสารเผยแพร่ การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ การบรรยายในการนำชม การบริการการศึกษา ค้นคว้าวิจัย เป็นต้น (19 ก.ย. นี้ร่วมรำลึกต้นกำเนิดและที่มาพิพิธภัณฑ์ไทย, 2548)

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ (National Museum) หมายถึง พิพิธภัณฑ์สถานที่ทำเนียบการควบคุมและบริหารโดยรัฐบาลในสังกัดกรมศิลปากร มีฐานะและความรับผิดชอบตามกฎหมายและระเบียบที่รัฐบาลกำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ในการเก็บรักษาศิลปวัตถุอันเป็นทรัพย์สินแผ่นดินตาม มาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุและพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พ.ศ. 2535 (สุจิตรา มาถาวร, 2541) สำหรับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตภาคตะวันออก เฉียงเหนือ ส่วนใหญ่เป็นพิพิธภัณฑ์สถานทางด้านประวัติศาสตร์และโบราณคดี ที่เชื่อมโยงกับประวัติความเป็นมาของมนุษย์และสังคมภาคตะวันออก เฉียงเหนือในแต่ละพื้นที่ มีจำนวนทั้งสิ้น 7 แห่งคือ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพิมาย จังหวัดนครราชสีมา พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมหาวิรุญ จังหวัดนครราชสีมา พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ดังได้กล่าวแล้วว่าการบริหารงานพิพิธภัณฑ์ในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์มากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บ สงวนรักษาสมบัติของพิพิธภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์สมัยใหม่ควรมีหลักปรัชญาคือสร้างความสนใจให้ผู้มาเยี่ยมชม สร้างความพึงพอใจให้ผู้มาเยี่ยมชม และสร้างความประทับใจให้ผู้มาเยี่ยมชมแล้วมีความรู้สึกอยากกลับมาอีก ในต่างประเทศ ผู้บริหารพิพิธภัณฑ์ได้นำเอาหลักการตลาดมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ โดยการประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์ผ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร การจัดกิจกรรมทางสังคม และอินเทอร์เน็ต และเน้นการจัดนิทรรศการ การจัดบรรยาย และการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว (Lin, 2001) แต่จากการศึกษา งานวิจัยเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทยพบว่ายังไม่มีข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่า พิพิธภัณฑ์ในประเทศไทยได้มีการพัฒนาการบริการสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ อย่างไร และได้มีการนำกลยุทธ์การบริการสมัยใหม่มาใช้หรือไม่อย่างไร งานวิจัยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการศึกษาทัศนคติและความต้องการของประชาชนที่มีต่อพิพิธภัณฑ์ในด้านสิ่งดึงดูดใจ สถาปัตยกรรม สิ่งอำนวยความสะดวก และการ

ประชาสัมพันธ์ (จรรยาบรรณสุเมรุรัตน์, 2540; วรวิทย์ องค์ครุฑรักษา, 2544) การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดบริการสารสนเทศในพิพิธภัณฑ์จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลและมีความเข้าใจมากขึ้นในอีกบทบาทหน้าที่หนึ่งของพิพิธภัณฑ์ คือบทบาทการเป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ของประชาชน ในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกศึกษาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีจำนวนถึง 7 แห่ง โดยตั้งประเด็นคำถามการวิจัยคือ สภาพการจัดบริการสารสนเทศ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการจัดบริการสารสนเทศ และปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเป็นอย่างไร ซึ่งผลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาการจัดบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันให้เกิดประสิทธิภาพพัฒนาดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาการบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่างๆ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

1. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ หมายถึง พิพิธภัณฑ์สถานที่ทำหน้าที่ควบคุมและบริหารโดยรัฐบาล ในสังกัดกรมศิลปากร มีฐานะและความรับผิดชอบตามกฎหมายและระเบียบที่รัฐบาลกำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ในการเก็บรักษาศิลปวัตถุอันเป็นทรัพย์สินแผ่นดินตามมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุและพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พ.ศ. 2535

(สุจิตรา มาถาวร, 2541) สำหรับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติของไทยมีบทบาทหน้าที่ดังนี้ (กรมศิลปากร, 2548)

(1) ดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์ และวิจัยเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสิ่งแวดล้อม จากหลักฐานที่เป็นโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และวัตถุทางชาติพันธุ์ เพื่อพัฒนาเป็นข้อมูลวิชาการในระดับชาติและนานาชาติ

(2) ดำเนินการสำรวจ แสวงหา และรวบรวมมรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติที่เป็นโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุทั้งแบบประเพณีและร่วมสมัย และวัตถุทางชาติพันธุ์รวมทั้งหลักฐานที่แสดงเอกลักษณ์ทางศิลปวัฒนธรรมของชาติ เพื่ออนุรักษ์ไว้เป็นมรดกของชาติ

(3) วางระบบการบริหารจัดการโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุและวัตถุทางชาติพันธุ์ตามกระบวนการของศาสตร์พิพิธภัณฑ์สถานวิทยา และศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการสงวนรักษาและการศึกษา

(4) ดำเนินการสงวนรักษามรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติตามหลักการอนุรักษ์ โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุและวัตถุทางชาติพันธุ์ด้วยกรรมวิธีทางวิทยาศาสตร์

(5) ส่งเสริม เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า

(6) เป็นศูนย์ข้อมูลด้านโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุและวัตถุทางชาติพันธุ์เพื่อการเผยแพร่และการบริการในระบบสารสนเทศ

(7) ควบคุม ดูแล รักษา อนุรักษ์ โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ รวมทั้งปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

(8) วางแผนการพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานขึ้นในท้องถิ่น

(9) บริหารจัดการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติทั่วประเทศเพื่อหาผลประโยชน์ให้แก่กรมศิลปากรเพื่อสมทบทุนเข้ากองทุนโบราณคดี

(10) พัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และเอกชน ตลอดจนชุมชนให้มีการประสานร่วมกันในการอนุรักษ์และสืบทอดมรดกทางศิลปวัฒนธรรม และการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์สถานตามพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น มาตรา 17 ข้อ 20

(11)ประสาน แลกเปลี่ยนและร่วมมือกับภาครัฐ เอกชนและพิพิธภัณฑ์สถานต่างประเทศ องค์ระหว่างประเทศและสถาบันอื่นๆ ในการ พัฒนากิจการ แลกเปลี่ยนนิทรรศการ การนำ นิทรรศการไปจัดแสดง ณ ต่างประเทศ การประชุม สัมมนาทางด้านพิพิธภัณฑ์สถานวิทยา เทคนิค พิพิธภัณฑ์ และการอนุรักษ์ทางวิทยาศาสตร์

(12)ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

สำหรับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมี 7 แห่ง ได้แก่ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติขอนแก่น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเชียง (จังหวัดอุดรธานี) พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพิมาย (จังหวัดนครราชสีมา) พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมหาวิรุณ (จังหวัดนครราชสีมา) พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติร้อยเอ็ด พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสุรินทร์ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอุบลราชธานี โดยพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติขอนแก่น เปิดดำเนินการเป็นแห่งแรกตั้งแต่ปี พ.ศ.2515 ส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสุรินทร์ เริ่มก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517 แต่ยังไม่ได้เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเหล่านี้ส่วนใหญ่มีบทบาทหน้าที่ในการจัดหา รวบรวมและสงวนรักษาโบราณวัตถุและศิลปวัตถุซึ่งเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของชาติที่มีอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โครงสร้างการบริหารของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติทุกแห่งประกอบด้วยงานหลักๆ 4 งานคือ งานบริหารทั่วไป งานทะเบียนโบราณวัตถุและศิลปวัตถุ งานวิชาการ และงานรักษาความปลอดภัย ในส่วนของงานวิชาการมีหน้าที่ครอบคลุมการบริการการศึกษาและการประชาสัมพันธ์ด้วยยังไม่มีพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติใดที่มีหน่วยงานรับผิดชอบการบริการสารสนเทศโดยตรง (กรมศิลปากร, 2548)

2. การบริการสารสนเทศในพิพิธภัณฑ์

งานบริการเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานพิพิธภัณฑ์ให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ เพราะพิพิธภัณฑ์มีหลักปรัชญาคือต้องทำให้มีผู้สนใจเข้าชม และต้องทำให้ผู้เข้าชมพอใจดังนั้นนอกจากจะมีการจัดแสดงตามปกติแล้วควรต้องมีกิจกรรมและการจัดบริการในลักษณะต่างๆเพื่อให้เกิดความประทับใจและอยากกลับมาเยี่ยมชมอีก การบริการสารสนเทศในพิพิธภัณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน แบ่งกิจกรรมเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ

ดังนี้ (ประทุม ชุ่มเพ็งพันธุ์, 2530)

(1) บริการสารสนเทศภายในพิพิธภัณฑ์ ประกอบด้วย การจัดกิจกรรมในลักษณะต่างๆ ดังนี้

- การอธิบายนำชมทั่วไป (General tour) เป็นการนำชมแบบกว้างๆ ไม่เฉพาะเจาะจงซึ่งอาจเป็นการนำชมทั้งภายในและภายนอกอาคารขึ้นอยู่กับว่ามีห้องหรือสถานที่จัดแสดงหลักๆ อยู่ที่ใดในพิพิธภัณฑ์

- การอธิบายนำชมพิเศษ (High-light tour) เป็นการนำชมแบบมีจุดมุ่งหมายเฉพาะเรื่อง มักขึ้นอยู่กับความต้องการเฉพาะของผู้เข้าชม เช่น กลุ่มผู้เข้าชมอาจต้องการให้เน้นเฉพาะเรื่องโบราณวัตถุ หรือเน้นเรื่องประวัติศาสตร์สมัยหนึ่งๆ เป็นต้น

- การจัดทำบทเรียนเฉพาะเรื่อง (Museum lesson) เป็นการบริการโดยจัดบทเรียนเฉพาะเรื่องที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนในโรงเรียนหรือสถานศึกษา

- การจัดอบรมทางศิลปะ (Art and performing class) ส่วนใหญ่นิยมจัดในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ โดยพิพิธภัณฑ์อาจจัดให้มีการอบรมทางศิลปะ เช่น การวาดภาพ การปั้น การประดิษฐ์สิ่งต่างๆ ตามความสนใจของผู้ชมหรือครอบครัวที่พิพิธภัณฑ์นั้นๆ รับผิดชอบดูแล

- การจัดนิทรรศการทางการศึกษา (Educational exhibition) เป็นการจัดนิทรรศการในเนื้อหาบทเรียนที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนในโรงเรียนหรือสถานศึกษา ซึ่งพิพิธภัณฑ์จะต้องทำงานใกล้ชิดกับสถานศึกษา เป็นบทบาทที่สำคัญอย่างหนึ่งของพิพิธภัณฑ์

- การจัดนิทรรศการพิเศษ (Special exhibition) เป็นการจัดนิทรรศการในเนื้อหาเฉพาะเรื่องที่ต้องการเน้นในช่วงเวลาหนึ่งๆ หรือตามเหตุการณ์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ หรือวันสำคัญของประเทศ เป็นต้น

- การจัดกิจกรรมวันพิเศษ (Special day) ซึ่งอาจเป็นวันสำคัญทางศาสนา วันเด็ก วันสถาปนาพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น โดยพิพิธภัณฑ์อาจมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อดึงดูดให้มีผู้เข้าชมและเป็นการประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์ด้วย

(2) บริการสารสนเทศภายนอกพิพิธภัณฑ์ ประกอบด้วย การจัดกิจกรรมในลักษณะต่างๆ ดังนี้

- การบริการให้ยืมศิลปวัตถุ (Loan services) เป็นบริการที่พิพิธภัณฑ์อาจจัดให้กับสถานศึกษาหรือหน่วยงานต่างๆ สามารถยืมศิลปวัตถุ หรือวัสดุต่างๆ ที่พิพิธภัณฑ์มีไว้ให้บริการเพื่อนำไปใช้ในการเรียนการสอนหรือการจัดแสดงในโอกาสต่างๆ ของสถานศึกษาหรือหน่วยงานเหล่านั้น

- การบรรยายเฉพาะกลุ่ม (Lecture stall) โดยบุคลากรของพิพิธภัณฑ์ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะเรื่องอาจรับเชิญไปบรรยายให้ความรู้ในสถานที่ต่างๆ เพื่อเป็นการขยายการบริการไปสู่กลุ่มคนที่กว้างขวางมากขึ้น

- การจัดทัศนศึกษา (Educational excursion) โดยพิพิธภัณฑ์อาจจัดบริการให้กับกลุ่มบุคคลที่สนใจไปทัศนศึกษาในสถานที่ที่ให้ความรู้ที่เกี่ยวข้อง หรือมีความเชื่อมโยงกับที่มาหรือศิลปวัตถุหรือโบราณวัตถุที่พิพิธภัณฑ์ดูแล เป็นการเพิ่มบรรยากาศในการศึกษาเรียนรู้ที่น่าสนใจมากขึ้น

- การจัดนิทรรศการเคลื่อนที่ (Mobile exhibition) โดยพิพิธภัณฑ์นำศิลปวัตถุหรือโบราณวัตถุไปจัดแสดงนอกสถานที่ หรืออาจมีรถหรือพาหนะที่สามารถจัดแสดงนิทรรศการย่อยๆ ที่สามารถนำออกไปยังกลุ่มผู้ชมที่อยู่ห่างไกล และอาจมีการนำสื่อต่างๆ ออกไปเผยแพร่ความรู้ได้ด้วย

ในปัจจุบัน พิพิธภัณฑ์ในต่างประเทศได้มีการจัดนิทรรศการเสมือนจริง (Virtual exhibition) โดยเลียนแบบนิทรรศการปกติเหมือนที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์ทั่วไป ผู้เข้าชมสามารถชมวัตถุสิ่งของที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์แบบสามมิติ เข้าไปยังส่วนต่างๆ ของอาคารหรือห้องจัดแสดงผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (Geiger, 2004) นอกจากนี้พิพิธภัณฑ์สามารถให้บริการสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้เข้าชมสามารถศึกษาข้อมูลและวัตถุสิ่งของที่มีในพิพิธภัณฑ์ด้วยตนเอง (Lin, 2001) การจัดบริการแบบนี้เน้นการให้ความรู้เหมือนการนำชมพิพิธภัณฑ์ ไม่ใช่เป็นเว็บไซต์แนะนำพิพิธภัณฑ์โดยทั่วๆ ไปที่เรามักจะเห็นในเว็บไซต์ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติของไทย

3. ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การจั ด บ ริ ก า ร ส า ร ส น เท ศ ข อ ง พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

จากการทบทวนงานวิจัยของสุวรรณ ทศตร (2546) และสุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2548) พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของพิพิธภัณฑ์

โดยสรุปมี 8 ประการดังนี้

- (1) ด้านการบริหารพิพิธภัณฑ์ ได้แก่ การกำหนดนโยบาย แผนการปฏิบัติงาน และการบริหารภายในองค์กรของพิพิธภัณฑ์

- (2) ด้านบุคลากร ได้แก่ จำนวนบุคลากร ความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง ความสามารถในการประยุกต์เทคนิคการบริการสมัยใหม่ในการทำงาน

- (3) ด้านกิจกรรมและการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของกิจกรรม ความน่าสนใจและประโยชน์ของกิจกรรม

- (4) ด้านชุมชน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับชุมชน ความร่วมมือของชุมชน และการสนับสนุนของผู้บริหารชุมชน

- (5) ด้านงบประมาณ ได้แก่ ความเพียงพอของงบประมาณการหารายได้

- (6) ด้านสถานที่ ได้แก่ ความเพียงพอและเหมาะสมของสถานที่ในการจัดบริการ

- (7) ด้านเครือข่ายพิพิธภัณฑ์ ได้แก่ การมีความสัมพันธ์หรือความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการพัฒนาพิพิธภัณฑ์

- (8) ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลการบริการ การเลือกใช้สื่อที่น่าสนใจและหลากหลายเป็นต้น

4. ปัญหาและอุปสรรคในการจั ด บ ริ ก า ร ส า ร ส น เท ศ ข อ ง พื พิ ธ ภั ณ ฑ ส ท ห ณ ห่ ง ช า ถิ

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศในพิพิธภัณฑ์ อาจสรุปได้ดังนี้ (สุวรรณ ทศตร, 2546; สุมาลี สังข์ศรี และคณะ., 2548)

- (1) นโยบายการบริหารพิพิธภัณฑ์ ยังขาดความชัดเจนด้านการจัดบริการ ส่วนใหญ่มักเน้นบทบาทในด้านการรวบรวมและสงวนรักษา มากกว่าบทบาทการให้บริการการศึกษาเรียนรู้และค้นคว้าวิจัย

- (2) บุคลากร ยังขาดผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านพิพิธภัณฑ์วิทยาสัมัยใหม่

- (3) งบประมาณยังได้รับการสนับสนุน งบประมาณสำหรับการจัดบริการสารสนเทศน้อยมาก ส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้ในด้านการศึกษา วัตถุสิ่งของ อาคารสถานที่ และการรักษาความปลอดภัย

(4) ผู้ชมหรือผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทยยังมีผู้ให้ความสนใจน้อย ชาติความรู้หรือแรงจูงใจในการเข้าใช้พิพิธภัณฑ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการวิจัยสำรวจโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) มีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายและประชากรที่ศึกษา

(1) หน่วยการวิจัยที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 7 แห่ง

(2) ประชากรผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้บริหารสูงสุดระดับผู้อำนวยการหรือหัวหน้าพิพิธภัณฑ์จำนวน 7 คน และภัณฑารักษ์หรือนุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์ จำนวน 4 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 11 คน (พิพิธภัณฑ์ 3 แห่ง ผู้บริหารทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการสารสนเทศด้วย)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้สำหรับทั้งผู้บริหาร และภัณฑารักษ์ สำหรับคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศ และปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ระดับ 1-5 จากน้อยที่สุดไปหามากที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) โดยผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเองทั้ง 7 แห่ง ระหว่างวันที่ 8-20 เมษายน 2550

4. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และการวิเคราะห์ทางสถิติสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและการพรรณนาตามวัตถุประสงค์การวิจัย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การศึกษาการบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้ง 7 แห่ง ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย สรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สภาพการจัดบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

(1) การบริการสารสนเทศภายในพิพิธภัณฑ์ พบว่า บริการสารสนเทศที่พิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่จำนวน 6 แห่งจัดให้บริการคือ การอธิบายนำชมทั่วไป รองลงมาคือพิพิธภัณฑ์ 5 แห่ง มีการจัดกิจกรรมวันพิเศษ พิพิธภัณฑ์ 3 แห่ง มีการจัดนิทรรศการพิเศษ พิพิธภัณฑ์ 2 แห่ง จัดให้มีการอธิบายนำชมพิเศษ และการจัดนิทรรศการทางการศึกษา และมีพิพิธภัณฑ์เพียง 1 แห่งที่มีการจัดทำบทเรียนเฉพาะเรื่องด้วย นอกจากนี้มีพิพิธภัณฑ์ 3 แห่งมีการจัดอบรมอาสาสมัครมัคคุเทศก์หรือเยาวชนพิพิธภัณฑ์และจัดบริการห้องสมุดภายในพิพิธภัณฑ์

พิพิธภัณฑ์ที่จัดบริการสารสนเทศภายในมากที่สุดคือ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมหาวิทยาลัยจำนวน 5 บริการ รองลงมาคือ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติขอนแก่น และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเชียง จำนวน 4 บริการ ส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพิมาย พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติร้อยเอ็ด และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอุบลราชธานี จัดบริการสารสนเทศภายในพิพิธภัณฑ์จำนวน 3 บริการ สำหรับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสุรินทร์ ยังไม่มีบริการสารสนเทศ เนื่องจากยังไม่ได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ(ตารางที่ 1)

จากการวิเคราะห์เหตุผลในการจัดบริการสารสนเทศภายในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติทั้ง 7 แห่ง อาจกล่าวได้ว่า มุ่งเน้นการบริการเบื้องต้นที่จะช่วยให้ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ได้รับทราบข้อมูลของวัตถุสิ่งของที่จัดแสดงภายในพิพิธภัณฑ์ โดยเน้นการนำชมเป็นหลัก เนื่องจากเห็นว่าสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกและเป็นข้อมูลที่ถูกต้องสำหรับผู้เข้าชม นอกจากนี้ยังสามารถดูได้จากของที่จัดแสดงจริง อย่างไรก็ตาม สาเหตุอื่นน่าจะมาจากการที่ผู้เข้าชมยังมีจำนวนน้อย จึงสามารถให้บริการนำชมทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคารได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่ยังไม่มีสื่อหรือเทคโนโลยีทันสมัยมากเพียงพอในการจัดบริการพิเศษต่างๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี สังข์ศรี และคณะ (2548) ที่พบว่าปัญหาของพิพิธภัณฑ์ไทยคือ ขาดงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับการบริการที่ทันสมัย และยังมีผู้เข้าชมจำนวนน้อยเพราะคนไทยส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยสนใจศึกษาเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ด้วยตนเอง

2. การบริการสารสนเทศภายนอกพิพิธภัณฑ์ พบว่า บริการสารสนเทศที่พิพิธภัณฑ์

ส่วนใหญ่จำนวน 5 แห่งจัดให้บริการคือ การบริการให้ยืมศิลปวัตถุ การบรรยายเฉพาะกลุ่ม และการจัดนิทรรศการเคลื่อนที่ มีพิพิธภัณฑ์เพียง 1 แห่งคือ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอุบลราชธานี ที่จัดบริการทัศนศึกษา นอกจากนี้พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติขอนแก่น มีการจัดบริการนักท่องเที่ยวนอกสถานที่ และการจัดนิทรรศการพิเศษนอกสถานที่เนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น งานเทศกาลไหม งานกาชาดจังหวัด เป็นต้น นับได้ว่าพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติขอนแก่นประสบความสำเร็จในการจัดนิทรรศการเคลื่อนที่เป็นอย่างมาก ในแต่ละปีมีการจัดนิทรรศการในพื้นที่ที่ห่างไกล มีนักเรียนและประชาชนเข้าร่วมศึกษาเรียนรู้เป็นจำนวนมากไม่ต่ำกว่า 5,000 คน ซึ่งชี้ให้เห็นว่า หากพิพิธภัณฑ์มีกลยุทธ์การบริการในเชิงรุก ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ก็จะสามารรถเข้าถึงประชาชนได้

พิพิธภัณฑ์ที่จัดบริการสารสนเทศภายนอกมากที่สุดคือ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติขอนแก่น และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอุบลราชธานี จำนวน 4 บริการ รองลงมาคือ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพิมาย พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมหาวีรวงศ์และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติร้อยเอ็ด จำนวน 3 บริการ ส่วนพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเชียงและพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสุรินทร์ ยังไม่มีการจัดบริการสารสนเทศภายนอกพิพิธภัณฑ์ (ตารางที่ 2)

จากการวิเคราะห์เหตุผลในการจัดบริการสารสนเทศภายนอกพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติทั้ง 5 แห่ง พบว่า การบริการให้ยืมวัตถุนั้น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสามารถดำเนินการได้ตามระเบียบกรมศิลปากร เพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถใช้ประโยชน์จากศิลปวัตถุที่สะสมไว้อย่างเต็มที่ เป็นการเผยแพร่ความรู้ให้เข้าถึงกลุ่มคนได้กว้างขวางมากขึ้น และเป็นการประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์อีกทางหนึ่งด้วย ส่วนการจัดบรรยายเฉพาะกลุ่ม ถือเป็นบริการวิชาการแก่สถาบันการศึกษา และสามารถจัดเนื้อหาการบรรยายให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ ประกอบกับพิพิธภัณฑ์มีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถทางด้านประวัติศาสตร์และโบราณคดีอยู่แล้ว จึงสามารถรับเป็นวิทยากรในการบรรยายนอกสถานที่ได้โดยง่าย การจัดบริการภายนอกพิพิธภัณฑ์ในลักษณะการจัดนิทรรศการเคลื่อนที่ และการจัดทัศนศึกษาเป็นการบริการที่มีประโยชน์ต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานภายนอกและประชาชน

แต่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ จึงไม่อาจทำได้อย่างกว้างขวางเท่าที่ควรจะเป็น อาจกล่าวได้ว่า งบประมาณเป็นอุปสรรคสำคัญของการจัดบริการสารสนเทศภายนอกพิพิธภัณฑ์ สอดคล้องกับงานวิจัยหลายๆ เรื่อง ที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานพิพิธภัณฑ์ (สุวรรณ ทศธร, 2546; สุมาลี สังข์ศรี และคณะ, 2548)

2. ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและภัณฑารักษ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ตารางที่ 3) พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการบริการสารสนเทศคือ การประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยเป็นเพียงปัจจัยเดียวที่ทั้งผู้บริหารและภัณฑารักษ์มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความสำคัญในระดับมาก (ผู้บริหารค่าเฉลี่ย 4.00 ภัณฑารักษ์ค่าเฉลี่ย 3.71) รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการพิพิธภัณฑ์ในต่างประเทศ ซึ่งผู้บริหารพิพิธภัณฑ์ได้นำเอาหลักการตลาดมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์โดยการประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์ผ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร การจัดกิจกรรมทางสังคม และอินเทอร์เน็ต และเน้นการจัดนิทรรศการการจัดบรรยาย และการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว (Lin, 2001) สำหรับปัจจัยด้านอื่นๆ พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญในระดับมาก ส่วนภัณฑารักษ์ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารพิพิธภัณฑ์ (ผู้บริหารค่าเฉลี่ย 3.83 ภัณฑารักษ์ค่าเฉลี่ย 2.86) ด้านบุคลากร (ผู้บริหารค่าเฉลี่ย 3.83 ภัณฑารักษ์ค่าเฉลี่ย 3.14) ด้านงบประมาณ (ผู้บริหารค่าเฉลี่ย 3.83 ภัณฑารักษ์ค่าเฉลี่ย 2.86) และด้านอาคารสถานที่ (ผู้บริหารค่าเฉลี่ย 3.83 ภัณฑารักษ์ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนปัจจัยที่ผู้บริหารและภัณฑารักษ์มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความสำคัญต่อการบริการสารสนเทศในระดับน้อยคือ ชุมชนหรือท้องถิ่น (ผู้บริหารค่าเฉลี่ย 2.33 ภัณฑารักษ์ค่าเฉลี่ย 2.14) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติของไทยส่วนใหญ่ยังมีบทบาทในทางสังคมน้อย แนวทางการบริหารพิพิธภัณฑ์อาจยังไม่ได้กำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการนำหรือเชื่อมโยงกับชุมชนหรือท้อง

ถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการบริการของพิพิธภัณฑ์ ซึ่งจะแตกต่างกับพิพิธภัณฑ์ในประเทศที่พัฒนาแล้ว สังคมส่วนใหญ่ให้การยอมรับว่าพิพิธภัณฑ์หอศิลป์หอจดหมายเหตุและห้องสมุดเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้จะทำหน้าที่เป็นองค์กรทางวัฒนธรรมแล้ว ยังมีบทบาทเป็นองค์กรทางการศึกษาที่มีความสำคัญและเป็นขุมพลังในการขับเคลื่อนสังคมไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (สุธาสินี วัชรบูล, 2544) นอกจากนี้ผู้บริหารและภัณฑารักษ์ยังเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยด้านการมีเครือข่ายพิพิธภัณฑ์ที่มีความสำคัญต่อการบริการสารสนเทศในระดับปานกลาง (ผู้บริหารค่าเฉลี่ย 2.83 ภัณฑารักษ์ค่าเฉลี่ย 2.77) ซึ่งเป็นประเด็นตอกย้ำว่า การบริหารพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติยังให้ความสำคัญกับการกิจภายในพิพิธภัณฑ์เป็นหลัก มีความสัมพันธ์กับหน่วยงานในลักษณะเดียวกันน้อย ซึ่งน่าจะได้มีการผลักดันและสนับสนุนในเรื่องนี้เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันและกันมากขึ้น

3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและภัณฑารักษ์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ตารางที่ 4) พบว่าประเด็นที่เป็นปัญหาในระดับมากคือ นโยบายการบริหารพิพิธภัณฑ์ (ผู้บริหารค่าเฉลี่ย 3.67 ภัณฑารักษ์ค่าเฉลี่ย 4.00) ซึ่งจากการสัมภาษณ์อาจสรุปได้ว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเป็นหน่วยงานราชการ ขึ้นตรงต่อกรมศิลปากร มีอิสระในการบริหารจัดการน้อย นอกจากนี้ยังมีกฎหมายและระเบียบต่างๆ มากมายที่ให้ความสำคัญกับการสงวนรักษาวัตถุสิ่งของและการรักษาความปลอดภัย ส่วนนโยบายด้านการบริการการศึกษาและการพัฒนาเป็นแหล่งเรียนรู้ที่แท้จริง แม้จะมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติรองรับ แต่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ก็ยังไม่ชัดเจนนอกจากนี้ยังพบว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีปัญหาด้านบุคลากรในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยปัญหาด้านบุคลากร (ผู้บริหารค่าเฉลี่ย 3.83 ภัณฑารักษ์ค่าเฉลี่ย 3.67) ที่พบจากการสัมภาษณ์คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านการบริการเชิงรุก การตลาด และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการพัฒนาเว็บไซต์หรือสื่อต่างๆ บุคลากรของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติส่วนใหญ่เป็นนักประวัติศาสตร์และโบราณคดี ข่างศิลป์ และพนักงานธุรการ ซึ่งมีความรู้ด้านการจัดบริการสมัยใหม่น้อยมาก สำหรับปัญหาด้านงบประมาณ พบว่าผู้บริหารเห็นว่าเป็นปัญหาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ส่วนภัณฑารักษ์เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.71) อย่างไรก็ตาม จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า งบประมาณเป็นปัญหาในระดับมากเช่นเดียวกัน งบประมาณของพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่จะเป็นค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาวัตถุสิ่งของ อาคารสถานที่ และการรักษาความปลอดภัย สามารถนำมาใช้ในการจัดบริการได้น้อยมาก ผลการศึกษาที่น่าสนใจประการสุดท้ายคือ ผู้บริหารเห็นว่ามีผู้ชมหรือผู้ใช้บริการเป็นปัญหาในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.67) ส่วนภัณฑารักษ์เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.71) ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตได้ว่าในมุมมองจากข้างในทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงานในพิพิธภัณฑ์ ยังไม่คิดว่าผู้ชมหรือผู้ใช้เป็นปัญหา เนื่องจากพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติแต่ละแห่งยังมีผู้เข้าชมจำนวนน้อย แต่หากมองจากภายนอก การมีผู้ชมจำนวนน้อยน่าจะเป็นปัญหาวิกฤตของพิพิธภัณฑ์ ซึ่งควรจะต้องได้รับการสนับสนุนและผลักดันให้พิพิธภัณฑ์สามารถจัดบริการดึงดูดผู้ชมให้ได้มากขึ้น และพัฒนาไปสู่การเป็นแหล่งเรียนรู้และการศึกษาของสังคมได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะจากวิจัย

ผลการวิเคราะห์การศึกษาการบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสารสนเทศของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติดังนี้

1. หน่วยงานระดับนโยบายคือกรมศิลปากรควรมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติของประเทศไทย ให้เป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม จากผลการวิจัยที่ผ่านมารวมทั้งผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ในเชิงนโยบายและการสนับสนุนจากภาครัฐ ยังให้ความสำคัญต่อการจัดบริการของพิพิธภัณฑ์น้อยมาก ส่วนใหญ่แนวทางการบริหารพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจะมีลักษณะเดียวกันคือ เน้นการสงวนรักษา

วัตถุสิ่งของและความปลอดภัย ซึ่งแม้จะมีความสำคัญมาก แต่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาให้ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์จากวัตถุสิ่งของที่สวณรักษาไว้เพื่อการศึกษาเรียนรู้ได้มากขึ้น

2. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการบริการสมัยใหม่ ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer-oriented) เพราะพิพิธภัณฑ์เป็นหน่วยงานบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งผลสัมฤทธิ์ของงานขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชาชนผู้เข้าชมหรือคาดหวังจะมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ ดังนั้นจึงควรให้บุคลากรได้รับการพัฒนาหรือจัดหาบุคลากรที่มีความรู้และทักษะด้านการจัดบริการ ด้านการตลาด ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการผลิตสื่อ ฐานข้อมูล และการเผยแพร่ข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3. ผู้บริหารพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติควรให้ความสำคัญกับการร่วมมือกับชุมชนหรือท้องถิ่น รวมทั้งการร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีลักษณะใกล้เคียงกันหรือมีความเกี่ยวข้องกัน การสร้างความร่วมมือกับแหล่งภายนอกจะเป็นเครื่องมือสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะช่วยให้พิพิธภัณฑ์ได้มีโอกาสศึกษาเรียนรู้มากขึ้น และอาจได้ประโยชน์ในด้านการสนับสนุนทั้งทางด้านงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ และการร่วมจัดกิจกรรมต่างๆ อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรมศิลปากร. (2548). **อำนาจหน้าที่ของพิพิธภัณฑ์**. ค้นข้อมูล 10 พฤษภาคม 2549. จาก <http://www.thailandmuseum.com/OfficeMuseum/OfficeNationalMuseum.htm>
- จิราภรณ์ สุเมรุรัตน์. (2540). การศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการเข้าชมพระที่นั่งวิมานเมฆฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ประทุม ชุ่มเพ็งพันธุ์. (2530). **พิพิธภัณฑ์วิทยา**. กรุงเทพฯ: พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา.

วรวิทย์ องค์ครุฑรักษา. (2544). พิพิธภัณฑ์ที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- 19 ก.ย. **นี้ร่วมรำลึกกันกำเนิดและที่มาพิพิธภัณฑ์ไทย**. (2548). ค้นข้อมูล 10 ธันวาคม 2549. จาก http://modernnine.mcot.netview.php?news_id=289tk=art
- สุจิตรา มาถาวร. (2541). **พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: เอส. ที. พี. เวิลด์มีเดีย.
- สุธาสินี วัชรบูล. (2544). **รายงานการวิจัยเรื่องพิพิธภัณฑ์ชุมพลแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษาประเทศไทย อังกฤษ**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สุมาลี สังข์ศรี และคณะ. (2548). **รายงานการวิจัยการจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต: พิพิธภัณฑ์**. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาศึกษาการศึกษาระดับประถมศึกษา.
- สุวรรณ ทศตร. (2546). **แนวโน้มการพัฒนาเทคนิคการจัดแสดงในพิพิธภัณฑ์สถานในทศวรรษหน้า (2546-2556)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Geiger, K.L. (2004). Virtual museum exhibition: A practical guide. Thesis of Master of Art Anthropology, University of Nevada, USA.
- Lin, C.L. (2001). Adopting marketing strategies in museums. Thesis of Doctor of Education, University of South Dakota, USA.

ตารางที่ 1 การจัดบริการสารสนเทศภายในพิพิธภัณฑ์ ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การบริการสารสนเทศภายในพิพิธภัณฑ์	พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ							รวม
	ขอนแก่น	บ้านเชียง	พิมาย	มหาวิรุฬห์	ร้อยเอ็ด	สุรินทร์	อุบลราชธานี	
1. การอธิบายนำชมทั่วไป	√	√	√	√	√	-	√	6
2. การอธิบายนำชมพิเศษ	-	√	-	√	-	-	-	2
3. การจัดทำบทเรียนเฉพาะเรื่อง	√	-	-	-	-	-	-	1
4. การจัดอบรมทางศิลปะ	-	-	-	-	-	-	-	0
5. การจัดนิทรรศการทางการศึกษา	-	-	√	-	-	-	√	2
6. การจัดนิทรรศการพิเศษ	√	√	-	√	-	-	-	3
7. การจัดกิจกรรมวันพิเศษ	√	√	√	√	√	-	-	5
8. การจัดบริการอื่นๆ เช่น บริการห้องสมุด การจัดอบรมมัคคุเทศก์	-	-	-	√	√	-	√	3
รวมการจัดบริการสารสนเทศภายใน	4	4	3	5	3	0	3	22

ตารางที่ 2 การจัดบริการสารสนเทศภายนอกพิพิธภัณฑ์ ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การบริการสารสนเทศภายนอกพิพิธภัณฑ์	พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ							รวม
	ขอนแก่น	บ้านเชียง	พิมาย	มหาวิรุฬห์	ร้อยเอ็ด	สุรินทร์	อุบลราชธานี	
1. การบริการให้อิมศิลปวัตถุ	√	-	√	√	√	-	√	5
2. การบรรยายเฉพาะกลุ่ม	√	-	√	√	√	-	√	5
3. การจัดทัศนศึกษา	-	-	-	-	-	-	√	1
4. การจัดนิทรรศการเคลื่อนที่	√	-	√	√	√	-	√	5
5. การจัดบริการอื่นๆ เช่น บริการนักท่องเที่ยว	√	-	-	-	-	-	-	1
รวมการจัดบริการสารสนเทศภายนอก	4	0	3	3	3	0	4	17

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดบริการสารสนเทศ ของ
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศ	ผู้บริหาร		ภัณฑารักษ์		ภาพรวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การบริหารพิพิธภัณฑ์	3.83	มาก	2.86	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง
2. บุคลากร	3.83	มาก	3.14	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง
3. กิจกรรมและการให้บริการ	3.33	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง
4. ชุมชน/ท้องถิ่น	2.33	น้อย	2.14	น้อย	2.24	น้อย
5. งบประมาณ	3.83	มาก	2.86	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง
6. อาคารสถานที่	3.83	มาก	3.00	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง
7. เครือข่ายพิพิธภัณฑ์	2.83	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง
8. การประชาสัมพันธ์	4.00	มาก	3.71	มาก	3.86	มาก
ภาพรวม	3.24	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง	2.99	ปานกลาง

ตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสารสนเทศ
ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศ	ผู้บริหาร		ภัณฑารักษ์		ภาพรวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. นโยบายการบริหารพิพิธภัณฑ์	3.83	มาก	4.00	มาก	3.84	มาก
2. บุคลากร	3.83	มาก	3.67	มาก	3.75	มาก
3. งบประมาณ	4.17	มาก	3.17	ปานกลาง	3.67	มาก
4. ผู้ชมหรือผู้เข้าใช้บริการ	2.67	น้อย	3.17	ปานกลาง	2.92	น้อย
ภาพรวม	3.58	มาก	3.50	ปานกลาง	3.55	มาก

การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการผลิต และการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์จากกล้วยของบ้านปากอ่าง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการผลิตและการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์จากกล้วยของบ้านปากอ่าง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่ม นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องจากผู้รู้ในชุมชนวิเคราะห์ข้อมูลและบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่าผู้ผลิตมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีรูปทรงต่างๆ ปรับปรุงรสชาติที่หลากหลายจัดทำฉลากเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ มีการขอเลขสารบบอาหาร (เลข อย.) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค มีการค้นคว้าและแสวงหาความรู้จากประสบการณ์ตรงและการลงมือปฏิบัติ การศึกษาดูงาน สอบถามหรือเรียนรู้จากผู้รู้ในชุมชน เพื่อนบ้านและเอกสารต่างๆ มีการรวมกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่าย มีการจัดอบรมและกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ในชุมชน มีการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องและนำมาพัฒนาการผลิตให้ได้ผลิตภัณฑ์ใหม่ ผู้วิจัยเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดเก็บเป็นรูปเล่มหนังสือและจัดเก็บในฐานข้อมูลท้องถิ่น มีการถ่ายทอดความรู้แบบฝึกปฏิบัติ มีการรวมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากการรวมกลุ่มของผู้ผลิตบ้านปากอ่างถือเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่เป็นเอกลักษณ์ของการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากกล้วยในท้องถิ่น

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ผลิตภัณฑ์กล้วยแปรรูป

*ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ โปรแกรมวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

Knowledge Management of Local Wisdom on the Production and Value Adding of Banana Products, Ban Pak-ung, Amphoe Mueang, Kamphaeng Phet Province

Arunluck Rattanapun *

ABSTRACT

This study aimed to investigate knowledge management of local wisdom on the production and value adding of banana products. Data were collected by means of interview, participant observation, and focus group activities. Then the data were checked for accuracy from key informants in the community and presented in a descriptive analysis form.

The findings were as in the followings: The producers have developed their products in various shapes, adjusted tastes, made labels, and applied for the food ID from Kamphaeng Phet Public Health Center to assure consumers in terms of good quality of the food. There was an attempt to look for and seek knowledge learnt from direct experience and practice. There were also a variety of activities, namely taking fieldtrips, making inquiry or learning from the learned local people, neighbors as well as documentary research. There was a gathering of producers and sellers alike. There was also an informal training and sharing of knowledge among the community people. Moreover, there was the continuous development of knowledge which had been brought to improve production so as to create new kinds of products. The researcher participated in compiling what had been gained in book forms and stored it in local database afterwards. There was the transfer of knowledge from theories to practice, gathering of practical people in order to share their knowledge with the others. Thus, the gathering of Ban Pak-ung producers was regarded as the learning venue which was the identity of food preservation using bananas grown in the locality as raw materials.

Keywords : knowledge management, local wisdom, banana products

*M.A. (Library and Information Science), Assistant Professor, Library and Information Science Program, Kamphaeng Phet Rajabhat University.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน ทำให้เกิดสังคมแห่งการเปลี่ยนแปลงแบบใหม่ที่เรียกว่า สังคมสารสนเทศ (Information society) หรือสังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge society) หรือสังคมยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based-economy society) ซึ่งการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้จะให้ความสำคัญกับความรู้ทั้งที่อยู่ภายในกับภายนอกตัวบุคคล และมีความพยายามในการเปลี่ยนความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ให้กลายเป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจน (Explicit Knowledge) เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ให้มากขึ้น ด้วยแนวคิดดังกล่าวทำให้องค์กรต่างๆ ในประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน หรือแม้กระทั่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุมชนต่างให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (โณทัย อุตมบุญญานภาพ, 2549) ซึ่งเป็นกระบวนการนำความรู้จากภายในองค์กรและการเรียนรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การค้นหา การสร้าง การรวบรวม การแลกเปลี่ยน และการใช้ความรู้ เป็นต้น โดยใช้เครื่องมือในการจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ทำให้เกิดการไหลเวียนของความรู้ และประสบการณ์ทั่วทั้งองค์กร เกิดความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปพัฒนาผลผลิตหรือนวัตกรรม หรือนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน (ณัฐนันท์ ยอดนพเกลา, 2548) การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่หลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ รวมทั้งชุมชนในท้องถิ่นต่างๆ ได้มีความพยายามและตื่นตัวในการจัดการความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเน้นให้มีการถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้มิให้สูญหายไป (จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์, 2548) เนื่องจากภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นความรู้ทางวัฒนธรรมที่มีคุณค่าเป็นรากฐานของสังคมที่มีการสั่งสมสืบทอดกันมา เป็นความรู้ที่อยู่กับตัวคนที่สะท้อนถึงวิถีการดำเนินชีวิต ซึ่งความรู้ทางวัฒนธรรมนี้กำลังจะสูญหายไปเพราะขาดการสืบทอดและพัฒนาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นพลวัต จึงมีการนำแนวคิดด้านการจัดการความรู้มาใช้กับภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อให้เป็นยุทธศาสตร์สำหรับให้คนไทยอยู่ดี มีสุข และพึ่งพาตนเองได้ (เอกวิทย์ ณ ถลาง, 2546)

ประเทศไทยเป็นแหล่งที่มีภูมิปัญญาที่หลากหลาย มีการนำความรู้จากภูมิปัญญามาใช้ในการประกอบอาชีพ อันเป็นหนทางนำรายได้มาสู่ตนเอง ครอบครัวและสังคม และภูมิปัญญาเหล่านั้นเป็นสิ่งที่มีความควรแก่การสืบสานให้เป็นมรดกตกทอดไปยังลูกหลาน หรือควรอนุรักษ์ภูมิปัญญาเหล่านั้นมิให้สูญหายไปจากสังคมไทย จากสภาพปัญหาเศรษฐกิจที่ผ่านมาก่อให้เกิดทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ให้มีการดำรงชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียงโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ของชนบทไทยที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และได้เก็บสะสมเป็นมรดก มีการถ่ายทอดให้แก่ลูกหลานหลายชั่วอายุคน เพื่อนำความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือที่เรียกกันว่า ปราสญ์ชาวบ้าน มาพัฒนาเป็นอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ครอบครัวและชุมชนในท้องถิ่น และในปัจจุบันชุมชนหลายแห่งได้มีการดำเนินกิจกรรมในลักษณะการรวมกลุ่มอาชีพ นำวัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่าโดยการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน ทำให้เกิดการพึ่งพาตนเอง เกิดองค์ความรู้และกระบวนการเรียนรู้ในชุมชน เป็นการช่วยให้ชุมชนค้นพบและพัฒนาศักยภาพให้สามารถพึ่งตนเองได้ เพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง และทุกภาคส่วนของรัฐต่างให้ความสำคัญ ยอมรับและยกย่องชุมชนในการพัฒนาตนเอง สร้างอัตลักษณ์ และจัดการองค์ความรู้ในชุมชนตามปรัชญาขั้นพื้นฐานของการพัฒนาชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับกระทรวงมหาดไทยที่ได้มีแนวคิดในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนแบบพึ่งพาตนเองมาตั้งแต่ปี 2541 ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาเน้นให้ชุมชนสามารถทำการผลิตและดำรงชีพแบบพออยู่พอกิน สร้างรายได้ ลดรายจ่าย ให้ชาวบ้านร่วมกันผลิต สร้างการเรียนรู้เพื่อให้มีธุรกิจ ในชุมชน ซึ่งเป็นทางเลือกของการประกอบอาชีพในชนบท (ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ, 2542)

จังหวัดกำแพงเพชรถือว่าเป็นอีกจังหวัดหนึ่ง ที่ได้มีการนำกล้วยซึ่งเป็นวัตถุดิบในชุมชนมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์กล้วยแปรรูป เป็นสินค้าของชุมชนที่สร้างรายได้กลายเป็นอาชีพหลักให้กับชาวบ้าน มีการพัฒนาให้เป็นสินค้าที่มีชื่อเสียงของจังหวัด ซึ่งการผลิตผลิตภัณฑ์จากกล้วยดังกล่าวชุมชนได้ใช้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์จากภูมิ

ปัญญาดังเดิมภายในชุมชนเป็นฐานในการผลิตและมีการนำความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่นมาพัฒนาการแปรรูปกล้วยให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ตลอดจนมีการรวมกลุ่มทางด้านการตลาดในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากกล้วยที่บ้านปากอ่าง นับว่าชาวบ้านได้อาศัยความรู้และประสบการณ์ที่สะสมมาพัฒนาเป็นอาชีพที่สร้างรายได้และเพิ่มอาชีพให้กับชาวบ้านเกิดการรวมกลุ่มกันของผู้รู้ในชุมชนด้านการแปรรูปกล้วย ชุมชนมีพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเกิดการพัฒนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้แบบพึ่งพาตนเองถือเป็นการจัดการความรู้ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันของบ้านปากอ่าง เกิดการรวมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติด้านการผลิตกล้วยแปรรูป มีการสร้างและใช้ความรู้ที่มาจากภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่โดยมี “การจัดการความรู้” เป็นกลไกสำคัญ ที่ทำให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เป็นการจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชนและความเป็นอยู่ เป็นความรู้ที่ได้จากการบูรณาการภูมิปัญญาและหลักวิชาการเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์กล้วยแปรรูปให้มีความหลากหลาย และสามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน ทำให้เกิดความรักและความภูมิใจในท้องถิ่นของตน

จากการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการพึ่งพาตนเองโดยการใช้ความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่นของบ้านปากอ่างมาพัฒนาผลิตภัณฑ์กล้วยแปรรูปดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการผลิตและการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์จากกล้วยของบ้านปากอ่าง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ของชุมชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอันนำมาสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น ก่อให้เกิดประโยชน์ด้านการศึกษาและดำรงไว้ซึ่งองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการผลิตและเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์จากกล้วยของบ้านปากอ่าง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

2. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการผลิตและเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์จากกล้วยของบ้านปากอ่าง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาในการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย

1.1 ภูมิปัญญาท้องถิ่นได้แก่

(1) บริบทชุมชน ได้แก่ ข้อมูลผู้ผลิต ความเป็นมา วัตถุประสงค์ของการผลิต สถานที่ผลิต แหล่งที่มาของวัตถุดิบ และรูปแบบของผลิตภัณฑ์

(2) องค์ความรู้ได้แก่

● องค์ความรู้ด้านการผลิต ประกอบด้วย วัสดุและอุปกรณ์การผลิต วัตถุดิบ ส่วนผสมและเครื่องปรุง ขั้นตอนการแปรรูป การจัดเก็บ และการบรรจุหีบห่อ การเก็บรักษาและการถนอมคุณค่าผลิตภัณฑ์ และการจำหน่าย

● องค์ความรู้ด้านการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย วัสดุและอุปกรณ์ในการผลิตรสชาติและสีสันท รุปแบบผลิตภัณฑ์ประเภทผลิตภัณฑ์ การตลาดและการจำหน่าย บรรจุภัณฑ์ และสัญลักษณ์ที่ดีในการผลิต

1.2 การจัดการความรู้ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการจัดการความรู้โดยการสรุปจากแนวคิดของ Demarest Turban Probst และสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพของชุมชน สรุปกระบวนการจัดการความรู้เป็น 5 ขั้นตอนคือ การสร้างและการแสวงหาความรู้ การพัฒนาองค์ความรู้ การจัดเก็บและการอนุรักษ์ การถ่ายทอดความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

2. พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยได้แก่บ้านปากอ่าง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

3. ลักษณะการวิจัย เป็นการวิจัยแบบมีส่วนร่วมโดยความร่วมมือระหว่างผู้ผลิต ร้านค้าในชุมชน ผู้รู้ ผู้นำชุมชน หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย 2548-2551

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาโดยใช้วิธีการวิจัยแบบมีส่วนร่วม PAR (Participatory Action Research) โดยนำวิธีการและเครื่องมือวิจัยที่หลากหลายมาใช้ในการศึกษา เช่น การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาข้อมูลจากภาคสนาม การสัมภาษณ์ การสังเกต และการสนทนากลุ่ม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงโดยพิจารณาจากความรู้และประสบการณ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้ 1) ผู้นำชุมชน ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการหมู่บ้าน จำนวน 3 คน 2) ผู้ผลิตและจำหน่าย ได้แก่ ผู้ผลิตเจ้าของร้านค้าผลิตภัณฑ์จากกล้วย จำนวน 30 คน 3) ผู้รู้ในชุมชน จำนวน 10 คน 4) ผู้รับการถ่ายทอด ได้แก่ ชาวบ้าน ญาติพี่น้อง จำนวน 5 คน 5) เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้รู้ข้อมูลและแหล่งที่มาของภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการผลิตผลิตภัณฑ์จากกล้วย 2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วยหัวข้อ (Topic Guide) คำถามหลัก (Main Question) คำถามย่อย (Followup Question) คำถามย่อยอย่างละเอียด (Probe Question) 3) แบบบันทึกการสังเกตเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการผลิต ปัญหาอุปสรรคแนวทางในการแก้ไข รวมทั้งการจัดการความรู้ 4) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อให้ได้ความเข้าใจในประเด็นหลักของกลุ่มเป้าหมาย

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้ผลิตเกี่ยวกับความเป็นมาและบริบทชุมชน ระยะที่ 2 ลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์ความรู้ และการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยสัมภาษณ์ผู้ผลิต ผู้รับการถ่ายทอดความรู้ และสังเกตแบบมีส่วนร่วมโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในการผลิตและจำหน่าย ระยะที่ 3 สนทนากลุ่มระหว่างตัวแทนผู้ผลิตและจำหน่าย ผู้รู้ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดให้ผู้รู้ในชุมชนตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหาจากการกำหนดประเด็นหลักของข้อมูล แล้ว

นำมาเรียบเรียงบรรยายความหมายของข้อมูลในเชิงพรรณนาและเปรียบเทียบเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูล

สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปและอภิปรายผลการวิจัยเป็น 3 ประเด็นดังนี้

1. บริบทของภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการผลิตและการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์จากกล้วย

ด้านบริบทชุมชนพบว่าบ้านปากอ่าวเป็นหมู่บ้านที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านพืชผลการเกษตร และให้ผลผลิตจำนวนมากตามฤดูกาลส่งผลให้มีปริมาณมากไม่สามารถบริโภคได้หมด ทำให้เกิดการเน่าเสียและทิ้งไปโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งผลิตผลทางการเกษตรที่พบในหมู่บ้านและให้ผลผลิตตลอดปีคือกล้วย กล้วยที่นิยมใช้มี 2 ชนิดคือ กล้วยหักมุก และกล้วยน้ำว้า ชาวบ้านได้นำมาแปรรูปเพื่อให้สามารถเก็บไว้ได้นานขึ้น และนำไปจำหน่ายในหมู่บ้านได้ โดยชาวบ้านอาศัยความรู้ที่มีอยู่ในตัวของแต่ละบุคคลนำ มาประดิษฐ์คิดค้นแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ เพื่อการบริโภคและจำหน่าย หมายถึง จิตริธรรม (2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้มีการสร้างสรรค์อาหารที่มีคุณค่าจากกล้วยเช่นกล้วยบิงกล้วยเผากกล้วยต้ม กล้วยเชื่อม กล้วยกวน น้ำกล้วย ซึ่งเป็นการแปรรูปให้สามารถรับประทานได้ และมีการดัดแปลงพัฒนาเพื่อการจำหน่ายทำให้ชาวบ้านมีรายได้สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัว กลายเป็นอาชีพหลักของชาวบ้านปัจจุบัน ซึ่งเป็นการพัฒนาอาชีพให้กับท้องถิ่นโดยอาศัยภูมิปัญญาที่มีอยู่เพื่อความอยู่รอดของคนในชุมชนอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ (2542) ที่ได้กล่าวถึงทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวให้ดำรงชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียงโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่ในภูมิภาคต่างๆ มาพัฒนาเป็นอาชีพเสริม สร้างรายได้ให้กับครอบครัวและชุมชนในท้องถิ่น และสอดคล้องกับอภิรักษ์ พันธเสน (2549) ที่ได้กล่าวถึงความรู้ ประสบการณ์และภูมิปัญญาในการดำรงชีวิตของเกษตรกรที่ต้องพึ่งระบบนิเวศน์ทางธรรมชาติ และความสัมพันธ์ทางสังคมวัฒนธรรมเป็นปัจจัยในการผลิตที่มีความสอดคล้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ทำให้เกิดวิถีการผลิต

และการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันเกิดการพัฒนากลุ่มหรือชุมชนเพื่อร่วมแรงในการผลิต การจัดการผลผลิตของชุมชนในรูปแบบต่างๆ

จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันชาวบ้านรู้จักการแปรรูปผลผลิตหลากหลายรูปแบบเพื่อการบริโภคและเก็บรักษาได้นาน วิชัย หุตัยธนาสันต์ (2539) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรจะเป็นการใช้ประโยชน์จากผลผลิตอย่างคุ้มค่า ลดปริมาณการนำเข้าเสีย และยังได้ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่สามารถนำมาเป็นอาหารและใช้ประโยชน์ได้โดยตรงเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าเกษตร นอกจากนี้ยังพบว่า ผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการแปรรูปกล้วยยังสามารถสอดแทรกเข้าไปในพิธีกรรมหรืองานประเพณีของแต่ละท้องถิ่น กลายเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ดังที่สิริกร ไชยมา (2544) ได้กล่าวถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นว่ามีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชาวบ้านอย่างแยกไม่ออก เช่น การดำรงชีวิตประจำวัน อาหาร ความคิด ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี และอื่นๆซึ่งมีส่วนสำคัญต่อวิถีชีวิตของคนไทยนอกจากนี้ยังทำให้วัตถุประสงค์ของการผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปจากกล้วยในปัจจุบันแตกต่างไปจากอดีตจากการผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือนเป็นผลเพื่อการจำหน่ายเป็นหลัก และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2548) ได้กล่าวถึงชาวบ้านว่ามีการปรับเปลี่ยนการแปรรูปผลผลิตให้มีความหลากหลาย ในปัจจุบันเปลี่ยนการผลิตเพื่อขายหรือเป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือนซึ่งเป็นการสร้างรายได้โดยการใช้ฐานความรู้จากภูมิปัญญาและพืชผลทางการเกษตรที่มีอยู่ในท้องถิ่น และใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตประจำวันของแต่ละครัวเรือนโดยใช้สถานที่จัดตั้งในรูปของร้านค้าเป็นทั้งแหล่งผลิตและจำหน่ายในชุมชน สอดคล้องกับที่มณฑาทิพย์ ยุ่นฉลาด และเนื่อทอง วานานูธ (2548) ที่กล่าวถึงการแปรรูปกล้วยส่วนใหญ่จะเป็นผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน เช่น กล้วยกวน กล้วยฉาบ และกล้วยตาก ที่ทำเพื่อบริโภคในครัวเรือนและจำหน่ายในชุมชน กลายเป็นตลาดจำหน่ายสินค้าทางการเกษตรและผลิตภัณฑ์แปรรูป เกิดกิจกรรมแปรรูปผลผลิตในกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรก่อให้เกิดการสร้างงานในท้องถิ่น เกิดรายได้เพื่อการจุนเจือครอบครัว นอกจากนั้นชุมชนได้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้มีความแปลกใหม่และได้คุณภาพ เช่น กล้วยฉาบ (ฉาบเค็ม ฉาบหวาน) มีการเพิ่ม

สีสันทันด้วยกลิ่นและสีของใบเตย กล้วยอบเนย กล้วยม้วน กล้วยเลย์ กล้วยปาปริก้า และกล้วยสาหร่าย

จากการจัดลำดับความนิยมของผลิตภัณฑ์แปรรูปจากกล้วยโดยสำรวจจากการซื้อขายผลิตภัณฑ์ในแต่ละวันพบว่า ผลิตภัณฑ์ที่นิยมและจำหน่ายคือกล้วยฉาบและกล้วยอบเนย คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ กล้วยปรุงรส เช่น กล้วยปาปริก้า กล้วยสาหร่าย กล้วยเลย์ คิดเป็นร้อยละ 89.5 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดติยาพร ปรีเปรม (2548) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยธุรกิจชุมชนพบว่า มีการรวมตัวของกลุ่มสตรีแม่บ้านเพื่อการแก้ปัญหาของครอบครัวและชุมชนโดยการร่วมมือกันในการหารายได้เสริมให้กับครอบครัว มีการส่งสมาชิกเข้ารับการฝึกอบรมเกิดทักษะความชำนาญในการผลิตสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับสมาชิกและกลุ่มมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภค ตลอดจนมีการรักษาคุณภาพมาตรฐานและรูปแบบผลิตภัณฑ์ให้เข้าสู่มาตรฐานสากล และ วิชัย หุตัยธนาสันต์ (2541) ได้กล่าวถึงกล้วยในเชิงเศรษฐกิจว่ามีความสำคัญต่อการบริโภคภายในประเทศ และมีการนำกล้วยมาใช้ประโยชน์อย่างหลากหลาย ซึ่งนักวิชาการ นักพัฒนา และนักส่งเสริมควรมีการพัฒนาปรับปรุงการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมให้มีการผลิตและใช้ประโยชน์อย่างแพร่หลาย เพื่อให้กล้วยเป็นทั้งพืชชีวิตและพืชเศรษฐกิจคู่คนไทยตลอดไป สอดคล้องกับที่พฤษภา ณ อยุธยา (2542) ที่กล่าวถึงกล้วยว่า เป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญในวิถีชีวิตวัฒนธรรมของคนไทย โดยเข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความเชื่อ วัฒนธรรม วิถีชีวิตความเป็นอยู่ รวมทั้งการก่อให้เกิดรายได้ในเชิงเศรษฐกิจของประชาชน โดยการใช้ผลผลิตทางการเกษตรกับการดำรงชีวิตอย่างยั่งยืน ส่งเสริมให้เกิดชุมชนเข้มแข็ง เกิดการพึ่งพาตนเองและแบ่งปันความรู้ของชุมชน

2. องค์ความรู้ด้านการผลิตและการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์จากกล้วย

การผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปจากกล้วยเป็นผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ นั้นมีกระบวนการและขั้นตอนการผลิตแตกต่างกันขึ้นอยู่กับเทคนิคของภูมิปัญญาแต่ละคน มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในแต่ละครัวเรือน มีการพัฒนาอุปกรณ์ในการหั่นกล้วยที่เรียกกันว่า มีดสไลด์ เพื่อให้ได้ขนาดและรูปร่างตามที่ต้องการ ซึ่งเป็นการใช้องค์ความรู้ในการ

เพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดรูปทรงใหม่ มีการใช้ภูมิปัญญาในการคัดเลือกและเตรียมวัตถุดิบเพื่อการแปรรูป เช่น การเลือกกล้วย กล้วยที่นำมาใช้จะต้องเป็นกล้วยดิบ ลักษณะของกล้วยที่ได้ที่เหมาะสมแก่การนำมาแปรรูปผลกล้วยจะต้องแก่จัดเต็มที่ สังเกตได้จากเปลือกกล้วยจะหายไปผลของกล้วยจะอวบอ้วนขึ้นหรือสังเกตจากสะดือกล้วยจะมีสีดำและหลุดหายไปเมื่อตัดทิ้งไว้ประมาณ 2 วัน มีการแช่น้ำสารส้มหรือน้ำส้มสายชูเพื่อไม่ให้เนือกล้วยมีสีดำ มีการเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์โดยการเติมสารปรุงรสและสารแต่งกลิ่นเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีสีส้ม กลิ่นหอมน่ารับประทาน เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ได้แก่ กล้วยปรุงรส เช่น รสเลเย่ รสปาปริก้า รสสตรอว์เบอร์รี่ฉาบ เช่น ฉาบหวาน ฉาบเค็ม ฉาบใบเตย และกล้วยม้วน นอกจากนี้ยังมีการใช้ภาชนะและอุปกรณ์ในการจัดเก็บเพื่อให้สามารถเก็บไว้ได้นานโดยใช้ภาชนะที่มีปากกว้าง เช่น กระละมั่งสำหรับบรรจุผลิตภัณฑ์แล้วห่อด้วยถุงพลาสติกอีกชั้นหนึ่งเพื่อไม่ให้ฝุ่นละอองหรือความชื้นเข้าไปในตัวผลิตภัณฑ์ และบรรจุในถุงพลาสติกใสขนาดใหญ่มัดปากถุงให้แน่นสนิทเพื่อผลิตภัณฑ์จะได้กรอบอยู่ตลอดเวลา ซึ่งภาชนะที่เลือกใช้มาจากการทดลองจัดเก็บและการจำหน่ายให้ผู้บริโภค มีการพัฒนาคุณภาพด้านสุขลักษณะที่ดีในการผลิตโดยการขอเลขสารบบอาหารเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ ได้มาตรฐานเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการยอมรับผลิตภัณฑ์ที่ผลิตสอดคล้องกับงานวิจัยของสรายุจิต หุ่นฆ่า (2548) พบว่า การมีบรรจุภัณฑ์ที่ดีสามารถจูงใจลูกค้าในการตัดสินใจซื้อ มีผลต่อการยืดอายุผลิตภัณฑ์ และการเข้าใจเรื่องฉลากบนบรรจุภัณฑ์ ต้นทุนการผลิตและประโยชน์ของบรรจุภัณฑ์จะช่วยให้ผลิตภัณฑ์มีมูลค่าเพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมหรือ สมอ.ที่มีโครงการจัดทำมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อรองรับการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชนหรือระดับพื้นบ้านให้ได้รับการรับรองและแสดงเครื่องหมายรับรองเพื่อการส่งเสริมด้านการตลาดของผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับและเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชน นอกจากนี้ยังมีการจัดการด้านการตลาดเพื่อการจำหน่ายโดยจัดทำฉลากเพื่อบอรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ มีการจัดทำป้ายร้านการจัดเรียงสินค้า และการตกแต่งร้านเพื่อการประชาสัมพันธ์ มีการจัดส่ง

ผลิตภัณฑ์กล้วยแปรรูปจำหน่ายยังร้านค้าต่างๆ ทั้งในชุมชนและจังหวัดต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีการจัดแสดงสินค้าในงานและเทศกาลประจำปีทั้งในจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งเป็นการส่งเสริมการขายเพื่อให้ผลิตภัณฑ์สามารถจำหน่ายได้ เพื่อการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างยั่งยืนให้กับท้องถิ่น ถือได้ว่าชุมชนได้ใช้ภูมิปัญญาที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาพัฒนาให้เกิดศักยภาพและความสามารถในการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับที่ศรีศักร วัลลิโภดม (2548) และนิคม มูลิกะคามะ (2542) ที่กล่าวถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นว่าเป็นองค์ความรู้ ความสามารถของชาวบ้านที่คิดค้น สังสม สืบทอด ปรับปรุง เรียนรู้จากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่งเป็นศักยภาพหรือแก่นของชุมชนเป็นความสามารถในการสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาและดำรงชีวิตในการแก้ปัญหาของชาวบ้านและชุมชน

ด้านการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ผลิตส่วนใหญ่มีการพัฒนาและปรับปรุงกรรมวิธีการผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปจากกล้วยที่แตกต่างไปจากในอดีตทั้งด้านการใช้วัสดุและอุปกรณ์เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีรูปทรงและรสชาติที่สวยงาม เช่น การดัดแปลงมีดสไลด์ให้มีความหลากหลาย มีการนำความรู้จากการศึกษาดูงานจากแหล่งต่าง ๆ ที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์แปรรูปด้านการเกษตร ได้นำส่วนผสมซึ่งเป็นเครื่องปรุงรสมาประยุกต์กับกล้วยแปรรูปของตนเองเพื่อให้กล้วยมีรสชาติที่หลากหลาย เช่น รสเลเย่ รสปาปริก้า รสสตรอว์เบอร์รี่ รสกระเทียมพริกไทย นอกจากนี้ยังมีการนำส่วนผสมที่ผู้ผลิตเห็นว่ามีความประโยชน์ในด้านคุณค่าและโภชนาการ เช่น งาดำหรือข้าวมาผสมคลุกเคล้าให้เป็นผลิตภัณฑ์กล้วยแปรรูปอีกประเภทหนึ่งและมีการเติมส่วนผสมอาหารและสารปรุงแต่งกลิ่นเพื่อเพิ่มสีส้มและกลิ่นให้กล้วยแปรรูปน่ารับประทานเพิ่มมากขึ้นซึ่งแตกต่างจากผลิตภัณฑ์แปรรูปกล้วยในอดีตที่เน้นรสชาติตามธรรมชาติ เช่น กล้วยตาก กล้วยปั่น มีการสไลด์ชิ้นกล้วยให้มีรูปทรงที่หลากหลายซึ่งเป็นการพัฒนารูปแบบของผลิตภัณฑ์กล้วยแปรรูปให้ผู้บริโภคเลือกรับประทานได้ตามความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของตติยาพร ปรีเปรม (2548) ที่ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภค และสุพร ชุ่มจิตต์ (2544) ได้ศึกษาการพัฒนาผลิตภัณฑ์กล้วยกวนเพื่อตลาดนักท่องเที่ยวโดยการพัฒนารูปแบบและทดสอบรสชาติกับกลุ่มผู้บริโภคเพื่อการพัฒนาให้ผู้

บริโภคยอมรับผลิตภัณฑ์

3. ด้านการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการผลิตและการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์จากกล้วย

3.1 ด้านการสร้างและการแสวงหาความรู้ในการผลิตและเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์จากกล้วย พบว่า ผู้ผลิตได้มีการค้นคว้าและแสวงหาความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับการแปรรูปกล้วยให้เป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ จากประสบการณ์ตรงและการลงมือปฏิบัติของผู้ผลิตซึ่งเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 90 ของผู้ผลิตทั้งหมด ในปัจจุบันการแสวงหาความรู้ของผู้ผลิตส่วนใหญ่เป็นแบบครูพักลักจำจากร้านค้าใกล้เคียงและจากการศึกษาดูงานในชุมชนที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแล้วนำไปลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังมีการสอบถามหรือเรียนรู้จากผู้รู้ในชุมชน เพื่อนบ้านและจากเอกสารหรือตำราที่ได้รับจากหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนมีการรวมกลุ่มและสมัครเป็นสมาชิกในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการศึกษาและแสวงหาความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากกล้วยของตนเองมีการจัดอบรมโดยเชิญผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่าง ๆ มาเป็นวิทยากร มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ผลิตในชุมชน มีการศึกษาดูงานจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้เพิ่มเติม มีระบบสารสนเทศเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชน เช่น เสียงตามสายแผ่นพับ หนังสือ อินเทอร์เน็ต และสื่ออื่น ๆ มีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างผู้ผลิตในชุมชน และมีการพัฒนาและศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการผลิตกล้วยแปรรูปในปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณลักษณ์ ทุมมากรณ์ และคณะ (2548) พบว่ามีการนำความรู้จากผู้รู้ในท้องถิ่นการทดลองลงมือปฏิบัติจนเกิดเป็นประสบการณ์และความชำนาญ มีการพัฒนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกลุ่มผู้ผลิตเพื่อการพัฒนาชิ้นงานตามความสร้างสรรค์ของแต่ละบุคคล และจากงานวิจัยของชุดิมา เมมวัน (2549) เรื่อง การจัดการความรู้ของกลุ่มธุรกิจชุมชนพบว่า กลุ่มธุรกิจชุมชนมีการแสวงหาความรู้จากการอบรมการศึกษา ดูงานและการนำความรู้เดิมมาพัฒนาปรับปรุง และพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามสมัยนิยม นอกจากนี้ยังพบว่าชุมชนยังขาดการส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านงบประมาณสนับสนุนในการศึกษา

ค้นคว้าและแสวงหาความรู้ ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่มีแผนงานด้านการจัดการความรู้ในชุมชนจึงไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควร ส่วนใหญ่เกิดจากการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง

3.2 ด้านการพัฒนาองค์ความรู้ในการผลิตและเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์จากกล้วย พบว่า ผู้ผลิตได้มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องจากการศึกษาดูงาน สอบถามผู้รู้ การแนะนำของนักวิชาการ และสถาบันการศึกษาทั้งในท้องถิ่นและจังหวัดใกล้เคียง แล้วนำมาทดลองปฏิบัติเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง เกิดความรู้ใหม่ในการพัฒนากระบวนการผลิตเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่กลุ่มผู้บริโภคและนักท่องเที่ยวให้ความนิยมและสามารถจำหน่ายได้ในปัจจุบันคือ กล้วยฉาบ กล้วยอบเนย และกล้วยปรุงรส และมีการนำความรู้มาพัฒนา ดัดแปลงวัสดุและอุปกรณ์ของตนเองให้สะดวกต่อการแปรรูปกล้วย เช่น มิดสไลด์ ทำให้ผลิตภัณฑ์มีรูปทรงที่หลากหลายน่ารับประทานมากขึ้น มีการพัฒนารสชาติและสีส่นของกล้วยแปรรูปให้มีความหลากหลายแปลกใหม่และเป็นที่พอใจ เช่น การใช้สารปรุงแต่งเครื่องปรุงรส เป็นต้น และมีการนำความรู้มาใช้ในการจัดการด้านการตลาดโดยการจัดทำฉลากโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ในร้านค้า รวมทั้งขอเลขสารบบอาหารเพื่อพัฒนาคุณภาพ ของผลิตภัณฑ์แปรรูปจากกล้วยให้ได้คุณภาพ สอดคล้องกับที่ Kotler (2003) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฉลากหรือตราของผลิตภัณฑ์ที่จะให้ผู้บริโภคได้รู้ถึงรายละเอียดคุณภาพและเกิดการยอมรับในตัวของผู้ผลิตหรือผู้ขายผลิตภัณฑ์นั้น นอกจากนี้ป้ายฉลากในตัวของผู้ผลิตยังเป็นการสร้างความดึงดูดใจให้กับผลิตภัณฑ์ซึ่งต้องมีรายละเอียดที่ครบถ้วนของส่วนประกอบที่สำคัญ เพื่อไม่ให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดจึงต้องมีการระบุสิ่งที่จำเป็นบนป้ายฉลากเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เกิดการยอมรับและได้มาตรฐาน

3.3 ด้านการจัดเก็บและอนุรักษ์ไว้ซึ่งองค์ความรู้ พบว่า ชุมชนยังไม่มี การจัดเก็บองค์ความรู้ในรูปของเอกสารหรือฐานข้อมูล องค์ความรู้ที่มีอยู่จะจัดเก็บไว้เฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และมีการรวมกลุ่มของผู้ผลิตกล้วยแปรรูปจำนวน 120 ร้านค้า ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะกลายเป็นตลาดจำหน่ายผลิตผลและผลิตภัณฑ์แปรรูปด้านการเกษตรซึ่งถือได้ว่าเป็นแหล่งการเรียนรู้ด้านการ

แปรรูปผลิตภัณฑ์จากกล้วยที่ผู้สนใจทั่วไปสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และลงมือปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะสามารถนำไปประกอบอาชีพในอนาคตได้ และยังเป็นโอกาสให้กับคนในท้องถิ่นเกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ กลายเป็นเอกลักษณ์ของบ้านปากอ่าง และมีการนำความรู้ไปถ่ายทอดให้เกิดประโยชน์กับกลุ่มคนที่สนใจ เช่น กลุ่มแม่บ้าน นักเรียนในชุมชน หน่วยงานของรัฐ นอกจากนี้พบว่าไม่มีหน่วยงานในท้องถิ่นเข้าไปจัดเก็บองค์ความรู้และจัดทำให้เป็นระบบ ซึ่งผู้วิจัยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดเก็บองค์ความรู้ เป็นรูปเล่มหนังสือ และจัดเก็บในฐานข้อมูลท้องถิ่น เพื่อการอนุรักษ์และเผยแพร่ให้กับชุมชนในท้องถิ่นและผู้สนใจทั่วไปได้ศึกษาค้นคว้า

3.4 ด้านการถ่ายทอดความรู้พบว่า ภูมิปัญญาท้องถิ่นได้มีการถ่ายทอดความรู้ให้กับสมาชิกในครอบครัว ญาติ พี่น้อง อย่างไม่เป็นการเป็นการถ่ายทอดความรู้แบบฝึกปฏิบัติ เป็นลูกมือหรือช่วยเหลือในระยะแรก จากนั้นจะให้ผลิตด้วยตนเอง สอดคล้องกับเอกสาร (2545) ที่พบว่าวิธีการถ่ายทอดความรู้คือให้สังเกตแบบอย่างการปฏิบัติ และฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ในปัจจุบันนี้ขาดการถ่ายทอดอย่างต่อเนื่อง สาเหตุมาจากสมาชิกในครอบครัวหรือ บุตรหลานไม่มีเวลาในการเรียนรู้ และผู้ผลิตบางรายได้รับเชิญเป็นวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับการทำกล้วยฉาบให้กับกลุ่มแม่บ้าน นักเรียน ชุมชนต่าง ๆ และกลุ่มคนที่สนใจทั่วไป มีการนำสินค้าออกจำหน่ายตามงานเทศกาลต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของชุดิมา เมฆวัน (2549) ที่กลุ่มธุรกิจชุมชนมีการพัฒนาการตลาดโดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ มีการขายโชว์ตามงาน ตามร้านค้าหรือไนตรสการออกร้าน เพื่อการจำหน่าย นอกจากนี้ชุมชนมีการรวมตัวของร้านค้าที่ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์กล้วยแปรรูปเกิดเป็นชุมชนนักปฏิบัติ ซึ่งผู้สนใจทั่วไปสามารถศึกษาค้นคว้าหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการผลิตผลิตภัณฑ์กล้วยแปรรูปได้ด้วยตนเอง

3.5 ด้านการนำความรู้ที่มีอยู่ในการผลิตผลิตภัณฑ์จากกล้วยไปใช้งานในชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ผู้ผลิตได้นำความรู้ที่คิดค้นทั้งที่เป็นสูตรการแปรรูปกล้วยแบบดั้งเดิมและสูตรใหม่ที่เกิดจากการประยุกต์และคิดค้นเองเข้าไปให้ความรู้โดยการสอนและอบรมชาวบ้าน และกลุ่มแม่บ้านในท้องถิ่นและอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัด

กำแพงเพชร โดยมีเกษตรจังหวัดเป็นผู้ประสานงานในการจัดอบรม ผู้ให้ความรู้ส่วนใหญ่ประธานกลุ่มแม่บ้าน มีการอบรมและสอนเด็กนักเรียนในชุมชน ให้มีความรู้ และทดลองฝึกปฏิบัติในห้องเรียน จากการรวมกลุ่มของผู้ผลิตที่บ้านปากอ่างถือเป็นแหล่งการเรียนรู้ของท้องถิ่นที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสามารถลงมือปฏิบัติได้ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ดังนี้

2.1 การจัดการความรู้ของชุมชน ควรได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนและส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของท้องถิ่น

2.2 ควรมีการจัดเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือ จัดทำฐานข้อมูลการจัดการความรู้ของท้องถิ่น และสร้างแหล่งเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.3 ควรมีการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของชุมชนอย่างเป็นระบบโดยการมีผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้เข้าไปดำเนินการร่วมกับชุมชน

เอกสารอ้างอิง

กรมการพัฒนาชุมชน. (2546). **ตำนานผลิตภัณฑ์: ภูมิปัญญาท้องถิ่น**. [On-line]. Available: <http://www.tamnaotop.com/wisdom.htm>. [2549, มีนาคม 21]. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, (2548). **ความรู้เรื่องภูมิปัญญาท้องถิ่น**. [Online]. Available: <http://www.tkc.go.th/index.aspx?pageid=174&parent=110&directory=1271&pagename=content>. [2551, มกราคม 6].

กิตติญาภรณ์ พุฒลา. (2550). **การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการเทศบาลตำบลหนองหิน กิ่งอำเภอนองหิน จังหวัดเลย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

จรรวณ ธรรมวัตร. (2532). **ภูมิปัญญาแห่งอีสาน: รวมบทความอีสานคดีศึกษา**.

- มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒมหาสารคาม.
- จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์. (2548). **การจัดการ
ความรู้ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
[Online]. Available: [http://www.riclib.
nrcr.go.th](http://www.riclib.nrcr.go.th). [2549, มกราคม 18].
- ชุดิมา เมฆวัน. (2549). **การจัดการความรู้
ของกลุ่มธุรกิจชุมชนในจังหวัด
ร้อยเอ็ด.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหา
บัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. (2542). **ธุรกิจชุมชนเส้น
ทางที่เป็นไปได้.** กรุงเทพฯ: สำนักงาน
กองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ณัฐนันท์ ยอดนพเกล้า. (2548). **การจัดการ
ความรู้ของโรงพยาบาลรวมแพทย์
อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์.** วิทยา
นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ตติยาพร ปรีเปรม. (2548). **ธุรกิจชุมชน : กลุ่ม
อาชีพแปรรูปผลิตภัณฑ์จากหม่อน
บ้านโนนงาม อำเภอคอนมดแดง
จังหวัดอุบลราชธานี .** วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธนัท อ้วนอ่อน. (2546). **การปรับปรุงคุณภาพ
และกรรมวิธีการผลิตกล้วยตาก.**
วิทยานิพนธ์วิทยาศาตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิคม ชมภูหลง. (2542). **ชุดฝึกอบรมด้วย
ตนเอง การสร้างและพัฒนาหลักสูตร
โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นกลุ่ม
การงานและพื้นฐานอาชีพ .**
มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์.
- นิคม มูลิกะคามะ. (2542). **แนวทางการทำ
บำรุงรักษามรดกทางวัฒนธรรม
ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน
ตำบล เทศบาล เขตปกครองพิเศษ.
กรุงเทพฯ: ศิลปากร.**
- นิสาร์ตัน วรางคณากิจกุล. (2545). **ภูมิปัญญา
ท้องถิ่นของกลุ่มเกษตรกรในตำบล
ไร่ชิง อำเภอสามพราน จังหวัด นครปฐม.
กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.**
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). **การจัดการความรู้
กับคลังความรู้.** กรุงเทพฯ: เอสอาร์
พรินติ้งแมสโปรดักส์.
- ไฉย อุดมบุญญานุภาพ. (2549). **การจัดการ
ความรู้.** [Online]. Available: [http://
nites.kalasin1.net/notai/km.doc](http://nites.kalasin1.net/notai/km.doc).
[2551, เมษายน 30].
- บรรชกร กล้าหาญ. (2538). **การเปลี่ยนแปลง
กระบวนการถ่ายทอดความรู้ด้าน
การผลิตของหัตถกรรมพื้นบ้าน.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- บุรชัย ศิริมหาสาร. (2550). **จัดการความรู้สู่
ความเป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ปฐม นิคมานนท์. (2535). **การค้นหาคำว่า
และระบบถ่ายทอดความรู้ใน
ชุมชนชนบทไทย.** กรุงเทพฯ : มหา
วิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- _____. (2538). **รายงานการวิจัยการ
ค้นหาคำว่าและระบบการ
ถ่ายทอดความรู้ในชุมชนชนบท
ไทย.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนคริน
ทรวิโรฒ.
- ประเวศ ะลี. (2530). **การสร้างสรรคภูมิปัญญา
ไทยเพื่อการพัฒนา.** กรุงเทพฯ: หมู่บ้าน.
- พลู เดชะรินทร์. (2548). **การนำ Knowledge
Management มาใช้ร่วมกับ Balanced
Scorecard เพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กร
แห่งการเรียนรู้.** กรุงเทพฯ: กรมควบคุม
โรคกระทรวงสาธารณสุข.
- พฤษภา ณ อยุธยา. (2542). **สวนกล้วยน้ำว้า.
กรุงเทพฯ: แสงปัญญาเลิศ.**
- มณฑาทิพย์ ยุ่นฉลาด และเนื่อทอง วนานวัธ.
(2548). **กล้วยอบเนย. อาหาร 35 (2):
104-112.**
- วิจารณ์ พานิช. (2547). **แก่นของการจัดการ
ความรู้.** กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิชัย หลุทัยธนาสันต์. (2539). **การแปรรูปผลิตผล
เกษตรใน อนุชา ภูริพันธุ์ปัญญา (บก).
เอกสารการสอนชุดวิชาการ
จัดการผลิตผลและการแปรรูป
ผลิตผลเกษตรหน่วยที่ 1-7 (หน้า 111-
159). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.**

- (2541). การใช้ประโยชน์และแปรรูปกล้วย. ใน การสัมมนาและนิทรรศการกล้วยครบวงจร วันที่ 15-17 มกราคม 2541 ณ สำนักพิพิธภัณฑสถานและวัฒนธรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (หน้า 16-17). กรุงเทพฯ: อักษรสยามการพิมพ์.
- ศรีศักร วัลลิโภดม. (2548). คุณค่าและความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่น. ว. ศึกษา ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร 3(1) สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2547). การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จิรวัฒน์เอ็กซ์เพรส.
- สราญจิต หรุ่นขำ. (2548). การพัฒนาบรรทัดฐานผลิตภัณฑ์จากข้าวประเภทขนมหวานของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรท่งสวน ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- สวรส บัวมีธูป. (2547). การจัดการความรู้ในองค์การ: กรณีศึกษาการประสานนครหลวง. ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2548). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการจัดการองค์ความรู้. [Online]. Available: <http://disaster.go.th/html/develop/data/PMQA.doc>. [2549, มีนาคม 16].
- สุธิวศ์ พงศ์ไพบูลย์. (2541). ขอบข่ายของภูมิปัญญา. ใน ปราณี ดันตยานุนตร. ภูมิปัญญาไทย (หน้า 8). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุพร ชุ่มจิตต์. (2544). การพัฒนาผลิตภัณฑ์กล้วยกวนเพื่อตลาดนักท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสรี พงศ์พิศ. (2536). ภูมิปัญญาชาวบ้านกับการพัฒนาชนบท เล่มที่ 2. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินต์ติ้งกรุ๊ป.
- หมายใจ จิตธีธรรม. (2548). สารพันกล้วย. กรุงเทพฯ: แม็ค.
- อภิชัย พันธเสน. (2549). การสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- อรุณลักษณ์ ทุมมากรณ์, ประพิมพ์พร โกติยะกุล และสุรัชย์ โกติยะกุล. (2548). การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นไม้แกะสลักโซฟามังกรบ้านคลองเตย ตำบลคลองลานพัฒนา อำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- อาภรณ์ ภูววิทย์พันธุ์. (2548). การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มมูลค่า. [Online]. Available: <http://www.hrcenter.co.th/HRKnowView.asp?id=242>. [2549, สิงหาคม 19].
- เอกรัฐ อินต๊ะวงศา. (2545). การถ่ายทอดความรู้อาชีพช่างปั้นสิ่งในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เอกวิทย์ ณ ถลาง และคณะ. (2546). ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์.
- Kcyser, R. L. (2004). Assessing the Relationship between Knowledge Management and Plant Performance at the Tennessee Valley Authority. Thesis Ph.D. New York: The University of Alabama In Huntsville.

ระบบสารสนเทศชุมชน : เครื่องมือเพื่อการพัฒนาสังคม

เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง*

บทคัดย่อ

สารสนเทศชุมชน เป็นข้อมูลข่าวสารที่ช่วยแก้ปัญหาประจำวันที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเผชิญอยู่ในการดำเนินชีวิต การทำงาน และสิทธิส่วนบุคคล และสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในฐานะสมาชิกของชุมชนเพื่อการทำกิจกรรมต่างๆ การพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชน (Community Information Systems) หรือ CIS นับเป็นเครื่องมือสำคัญช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ง่ายและใช้สารสนเทศชุมชนให้เกิดประโยชน์ เพื่อการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนบทความนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศชุมชนมีเนื้อหา 3 ส่วนคือ (1) แนวคิดเกี่ยวกับ CIS ในด้านความหมาย หลักการ และพัฒนาการ (2) ลักษณะของ CIS และการนำไปใช้ในด้านองค์ประกอบ โครงสร้าง และการใช้ CIS พร้อมทั้งตัวอย่างของ CIS เช่น Cyberbahn, WinNet และ ACIS และ (3) การวิจัยเกี่ยวกับระบบสารสนเทศชุมชน

คำสำคัญ : ระบบสารสนเทศชุมชน เครือข่ายชุมชน เครือข่ายสารสนเทศชุมชน

* อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Community Information System as a Tool for Social Development

Therdsak Maitaouthong*

Abstract

Community information is the necessary information for individuals or groups of individuals in the community to use for their daily lives, works, rights, and participation in any activities as the members of community. The community information system or CIS is an important tool for supporting the use of community information effectively. CIS will provide easily access to the community information and enable the community to use information for critical problem solving, and community development. This article reviews the literatures and researches on CIS in three areas: (1) Concepts of CIS, meanings, principles and development of CIS; (2) Characteristics and applications of CIS, CIS' components, structure, and applications, with some examples of CIS cases such as Cyberbahn, WinNet and ACIS; and (3) Reviews of the researches on CIS.

Keyword: Community Information Systems, Community Networks, Community Information Networks

* M.A. (Library and Information Science), Lecturer, Department of Library and Information Science, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University.

บทนำ

ปัจจุบันความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ในสังคม ยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่รัฐบาลจะต้องมุ่งสร้างความเสมอภาคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงทรัพยากรท้องถิ่น (Harrison, Zappen & Adali, 2005) โดยเป็นการเพิ่มศักยภาพของการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงาน เช่น ปัญหาความยากจน อาชญากรรม การว่างงาน ยาเสพติด เป็นต้น การเพิ่มทักษะที่จำเป็นเพื่อการมีส่วนร่วมในสังคมพร้อมทั้งมุ่งแก้ปัญหาความเป็นประชาธิปไตย ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนแบบเดิม (Old Community) ให้กลายเป็นชุมชนใหม่ (New Community) มีค่านิยมหลักที่สำคัญคือ การปะทะสังสรรค์ทางสังคมและวัฒนธรรม การศึกษาประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง สุขภาพดีและมีความสุข ความเสมอภาคโอกาสและความยั่งยืนทางเศรษฐกิจสารสนเทศและการสื่อสาร (Schuler, 1996) ดังนั้น เพื่อลดความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นและสร้างชุมชนใหม่ให้มีลักษณะที่เป็นเอกภาพ การดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวและสร้างสังคมใหม่ที่ยั่งยืนจึงต้องอาศัยระบบสารสนเทศเป็นกลไกสำคัญ

การพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชน (Community Information Systems) หรือ CIS นับเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนการใช้สารสนเทศชุมชน (Community Information) เพื่อการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ง่ายและใช้สารสนเทศชุมชนให้เกิดประโยชน์ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนได้อย่างเต็มที่ (Pettigrew & Durrance, 2001; Unruh, Pettigrew & Durrance, 2002) และเพื่อการจัดเก็บสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับชุมชนในรูปดิจิทัล ผู้ให้บริการสารสนเทศชุมชนจะต้องพิจารณาถึงความครอบคลุม ความทันสมัย และการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น ดังนั้นการนำเสนอเนื้อหาในบทความนี้จึงเกี่ยวข้องกับ CIS ในประเด็นแนวคิด ลักษณะ และการนำไปใช้ในการจัดเตรียมและให้บริการสารสนเทศชุมชนแก่ประชาชนในท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศชุมชน

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) หรือ ICT เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้พัฒนาระบบสารสนเทศแบบร่วมมือ (Collaborative Information Systems) โดยเฉพาะการพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนของผู้เกี่ยวข้อง การเข้าถึงและใช้ประโยชน์สารสนเทศชุมชนของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน โดยมุ่งที่จะใช้ ICT เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนให้มีความยั่งยืน ซึ่งการพัฒนาระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับชุมชนมีรูปแบบที่หลากหลายและมีชื่อเรียกที่แตกต่างกัน ได้แก่ กระดานข่าวชุมชน (Community Bulletin Boards) เครือข่ายชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Community Networks) เครือข่ายพลเมือง (Civic Networks) เครือข่ายชุมชน (Community Networks) เครือข่ายสารสนเทศชุมชน (Community Information Networks) ชนบททางไกล (Televillages) ชุมชนอัจฉริยะ (Smart Community) เครือข่ายฟรี (Free-Nets) คอมพิวเตอร์ชุมชน (Community Computing) ระบบสารสนเทศชุมชน (Community Information Systems) คอมพิวเตอร์ทางไกลชุมชน (Community Telecomputing) และระบบชุมชนทางไกล (Telecommunity Systems)

รูปแบบของระบบสารสนเทศชุมชนดังกล่าวข้างต้น เป็นรูปแบบของระบบสารสนเทศชุมชนด้วยคอมพิวเตอร์ (Computerized Community Information Systems) ที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาชุมชนด้วยคอมพิวเตอร์ ก่อปรกับการพัฒนาดังกล่าวได้มีลักษณะที่เรียกว่า ระบบสารสนเทศชุมชนบนเว็บ (Web-based Community Information Systems) ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการสารสนเทศและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต (Davis, 1999; Durrance & Pettigrew, 2000; Harrison, Zappen & Adali, 2005) ดังนั้น แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศชุมชนในปัจจุบันจึงมีพัฒนาการที่เปลี่ยนแปลงไปตามความเจริญก้าวหน้าของ ICT เป็นสำคัญ

ความหมายของระบบสารสนเทศชุมชน

สารสนเทศชุมชน (Community Information) เป็นข้อมูลข่าวสารที่ช่วยแก้ปัญหาประจำวันที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเผชิญอยู่ในการดำเนินชีวิต

การทำงาน และสิทธิส่วนบุคคล และสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในฐานะสมาชิกของชุมชนเพื่อการทำกิจกรรมโดยเฉพาะกระบวนการทางประชาธิปไตย ทั้งนี้เป็นข้อมูลที่มีความหมายที่บุคคลจะเข้าถึงบริการที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (Human Services) เช่น การดูแลสุขภาพ ความช่วยเหลือทางการเงิน การดูแลเด็ก เหตุการณ์ในชุมชน การศึกษา การขนส่ง นันทนาการ ข้อมูลภาครัฐ งานอดิเรก เป็นต้น (Pettigrew & Durrance, 2001; Unruh, Pettigrew & Durrance, 2002; Tran, 2005) ซึ่ง Bunch (1993) ได้จำแนกสารสนเทศตามความต้องการของประชาชนในชุมชนเป็น 4 ประเภท คือ (1) ข้อมูลสถิติ (Statistical Data) ที่เกี่ยวข้องกับประชากร (2) สารสนเทศเศรษฐกิจสังคม (Socio-Economic Information) ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและการบริการชุมชน (3) ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น (Local Issues) (4) ทัศนคติของประชาชนในชุมชน (Residents' Viewpoints) อนึ่ง สารสนเทศชุมชนถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการอธิบายการทำงานของหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่นและการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชาชนที่จะต้องนำมาจัดเก็บและให้บริการไว้ในระบบสารสนเทศชุมชนที่พัฒนาขึ้นด้วย

สำหรับคำว่า ระบบสารสนเทศชุมชน มีความหมายครอบคลุมการดำเนินงานเพื่อสร้างกลไกการติดต่อสื่อสารของประชาชนในชุมชน การจัดเก็บ จัดระบบ ปรับปรุง เพิ่มเติม สืบค้น และนำเสนอสารสนเทศชุมชนด้วยคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการการติดต่อสื่อสารและทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่สัมพันธ์กับชุมชนและประชาชน (Davis, 1999; Alencar, Cowan & Luo, 2002; Tran, 2005; Bishop, 2007) โดยระบบจะรวบรวมสารสนเทศที่ได้รับการสนับสนุนโดยชุมชนเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและอำนวยความสะดวกให้กับชุมชนและสมาชิกของชุมชน นอกจากนี้ยังสนับสนุนการเกิดปฏิสัมพันธ์ของประชาชนในการเรียนรู้ การอภิปราย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ และการสนทนาที่มุ่งสร้างความรู้สึกผูกพันซึ่งกันและกัน (Schuler, 1996; Rao, 2004) สำหรับเนื้อหาที่จัดเก็บและให้บริการใน CIS เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นและบริการออนไลน์ เช่น ข่าวสารท้องถิ่น เหตุการณ์ชุมชน รัฐบาล ธุรกิจ สารสนเทศการท่องเที่ยว และธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (Alencar, Cowan & Luo, 2002)

ระบบสารสนเทศชุมชนมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ประชาชนในชุมชนได้เข้าถึงสารสนเทศตามความต้องการอย่างอิสระและรวดเร็ว ช่วยให้ประชาชนได้รับสารสนเทศที่มีความทันสมัย เป็นบริการที่เข้าถึงได้ตลอดเวลา และสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นในชุมชน สำหรับการพัฒนาชุมชนโดยใช้ระบบสารสนเทศชุมชนเป็นกลไกในการพัฒนาให้เกิดความยั่งยืนนั้น Miller (1999) O'Neil (2002) และ Harrison, Zappen & Adali (2005) ได้กำหนดเป้าหมายที่สำคัญในการดำเนินงานดังกล่าวสรุปได้ 7 ประการ คือ (1) จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของประชาชนในชุมชนและเป็นบริการที่มีคุณค่า (2) แก้ไขปัญหาเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในชุมชนโดยสร้างโอกาสการพัฒนาทางเศรษฐกิจโดยใช้ ICT (3) สร้างชุมชนที่มีลักษณะของการแบ่งปันสารสนเทศและสื่อสารระหว่างสมาชิกในชุมชนโดยใช้ประโยชน์จาก ICT ในการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน (4) ให้ประชาชนในชนบทหรือชุมชนที่ขาดโอกาสได้เข้าถึง ICT และมีทักษะการรู้สารสนเทศโดยให้มีส่วนร่วมในสังคมดิจิทัลมากขึ้น (5) เกิดการประสานความร่วมมือขององค์กรในชุมชนและการดำเนินงานร่วมกันเพื่อประโยชน์ของประชาชนในชุมชน (6) ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงออกถึงประชาธิปไตยในการทำงานร่วมกัน (7) พัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ เช่น การลดปัญหาการว่างงาน ปรับปรุงสุขภาพ ความปลอดภัยในสังคม สร้างทุนทางสังคม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับภาครัฐ เป็นต้น

หลักการของระบบสารสนเทศชุมชน

แนวคิดของการจัดเตรียมสารสนเทศชุมชนเพื่อการเข้าถึงและใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในชุมชนนั้น มีหลักการสำคัญคือ ระบบสารสนเทศชุมชนเป็นกลไกสนับสนุนการใช้อินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงสารสนเทศของประชาชนในชุมชนหรือเป็นการแจ้งเหตุการณ์ชุมชนผ่านบริการออนไลน์ (Miller, 1999; Alencar, Cowan & Luo, 2002) และยังเป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นกับสมาชิกชุมชนในรูปเครือข่ายชุมชนทั้งที่อยู่ภายในและนอกชุมชน โดยเอื้อประโยชน์ในการเข้าถึงสารสนเทศตามจุดต่างๆ ที่จัดเตรียมไว้ให้บริการภายในชุมชน เช่น ห้องสมุด สถานีรถประจำทาง โรงเรียน บ้าน หน่วยบริการทางสังคม ห้างสรรพ

สินค้า เป็นต้น ซึ่งประชาชนสามารถสืบค้นสารสนเทศได้โดยง่าย (Schuler, 1996; Cowan, Mayfield, Tompa & Gasparini, 1998) ดังนั้น ระบบสารสนเทศชุมชนจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาชุมชน เพื่อลดช่องว่างระหว่างชุมชนเมืองกับชุมชนชนบทให้สามารถเข้าถึง ICT ได้อย่างเท่าเทียมกัน

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนให้ประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องเกิดจากความร่วมมือของบุคคลหลายฝ่ายและการดำเนินงานที่มีลักษณะเฉพาะ กล่าวคือ นักวิจัยทางสังคมศาสตร์จะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนาระบบ เพราะเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจถึงความต้องการทางสังคมและมุมมองความสนใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงประชาธิปไตยและชุมชน ผู้บริหารระดับชุมชนจะต้องให้ความสำคัญและมีความต่อเนื่องในการทำงานและประสานความร่วมมือกับบุคลากรฝ่ายต่างๆ ในชุมชน โดยจะต้องใช้เวลาในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้เหมาะสมตามความต้องการของชุมชน ตลอดจนให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างต่อเนื่อง นักพัฒนาระบบจะต้องทดสอบการทำงานของระบบและปัจจัยความสำเร็จที่เกิดขึ้น ประสานความร่วมมือจากบุคลากรฝ่ายต่างๆ ในการใช้และประเมินระบบให้สามารถสร้างและปรับปรุงข้อมูลได้ ผู้ใช้ระบบจะต้องได้รับการฝึกอบรมและทักษะการใช้ระบบเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้ ICT เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความหลากหลายและมีความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกัน (Coombs, Doherty & Loan-Clarke, 1999; Harrison & Zappen, 2005)

พัฒนาการของระบบสารสนเทศชุมชน

ระบบสารสนเทศชุมชนเกิดขึ้นโดยการสนับสนุนขององค์กรต่างๆ ได้แก่ องค์กรภาครัฐทั้งในระดับสหพันธรัฐ มลรัฐและระดับท้องถิ่น สถาบันการศึกษา ห้องสมุด และองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร พัฒนาการของระบบสารสนเทศจึงเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่นำมาใช้ในการกำหนดรูปแบบการให้บริการสารสนเทศชุมชน (Harrison, & Zappen, 2005) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนในทุกภาคส่วนของประเทศได้มีโอกาสเข้าถึงและใช้สาร

สนเทศชุมชน สำหรับรูปแบบของระบบสารสนเทศชุมชนที่เกิดขึ้นนั้น ในทวีปยุโรปเกิดเครือข่ายที่เรียกว่าเครือข่ายสารสนเทศชุมชน (Community Information Networks) ซึ่งคณะกรรมการยุโรป (European Commission) หรือ EC มุ่งที่จะพัฒนาสังคมสารสนเทศให้เกิดการใช้ประโยชน์จากข่าวสารในท้องถิ่น ขณะที่ประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดารัฐจักรระบบสารสนเทศชุมชนในชื่อว่า เครือข่ายฟรี (Free-Nets) ซึ่งมีเป้าหมายที่จะลดความแตกต่างทางสังคมระหว่างสังคมที่ร่ำรวยสารสนเทศ (Information Rich) กับสังคมที่ขาดแคลนสารสนเทศ (Information Poor) (Pantry, 1999) อย่างไรก็ตาม พัฒนาการของระบบสารสนเทศชุมชนจัดแบ่งได้เป็น 2 ช่วงเวลาดังนี้ (Pantry, 1999; Durrance & Pettigrew, 2000; Pattigrew & Durrance, 2001; Harrison, Zappen & Adali, 2005)

ระยะแรกเริ่มในทศวรรษ 1970s-1980s ห้องสมุดประชาชนนับเป็นองค์กรสำคัญที่มีบทบาทในการจัดเตรียมสารสนเทศชุมชน โดยบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนริเริ่มการจัดระบบความรู้ในบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (I&R Services) สร้างฐานข้อมูลและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดบริการและความร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ ในชุมชน ห้องสมุดประชาชนโดยเฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกาเสนอบริการสารสนเทศชุมชนที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งออกแบบฐานข้อมูลและซอฟต์แวร์เฉพาะสำหรับการให้บริการสารสนเทศชุมชน มีการจัดแบ่งหมวดหมู่ (Taxonomies) ของสารสนเทศชุมชนอย่างเป็นระบบโดยเฉพาะการจัดทำดรรชนีให้กับสารสนเทศชุมชน สำหรับองค์กรต่างๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับชุมชนมีการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่นและให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail Service) เพื่อการแลกเปลี่ยนข่าวสารและร้องขอสารสนเทศไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญในช่วงเวลานี้ เนื่องจากเป็นการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงาน

ระยะที่สองคือตั้งแต่ทศวรรษ 1990s - ปัจจุบัน ในช่วงเวลานี้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต จึงส่งผลให้เกิดรูปแบบการเข้าถึงสารสนเทศโดยเฉพาะบนเว็บไซต์มากขึ้น ห้องสมุดประชาชนและหน่วยงานต่างๆ จัดเตรียมสารสนเทศชุมชนไว้ให้บริการบน

เว็บ โดยมีโฮมเพจของหน่วยงานและผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งเกิดมาตรฐานหรือรูปแบบ (Model) ขึ้นเป็นครั้งแรกในการสร้างเครือข่ายชุมชน (Community Networking) มีชื่อเรียกว่า Free-Nets ซึ่งออกแบบหลังจากมีระบบกระจายข่าวสารของรัฐ (Public Broadcasting System) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการจัดบริการชุมชนต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศในเครือข่ายบริเวณกว้างและเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ดังนั้น การให้บริการสารสนเทศในปัจจุบันจึงมีลักษณะเป็นระบบสารสนเทศชุมชนบนเว็บที่มุ่งให้ผู้ใช้เข้าถึงได้ในทุกที่และทุกเวลา

ลักษณะของระบบสารสนเทศชุมชนและการนำไปใช้

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศชุมชน

ระบบสารสนเทศชุมชนมีลักษณะเช่นเดียวกับระบบจัดส่งสารสนเทศอื่นๆ ในด้านสมรรถนะของเครือข่ายอาจเป็นการจัดเตรียมการเข้าถึงห้องสมุดดิจิทัล ทรัพยากรสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต การทำงานร่วมกัน โปรแกรมการศึกษาทางไกลและทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่น ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศและกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้นำมาใช้เพื่อการวางแผน การจัดการ และการตัดสินใจ ในส่วนของการออกแบบและพัฒนา CIS ให้ประสบผลสำเร็จมากขึ้นกับการกำหนดและวิเคราะห์ความต้องการของชุมชน โดยมีเป้าหมายในการปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่และปฏิสัมพันธ์ของประชาชนในชุมชน (Lastra, 2001) ดังนั้น การออกแบบและพัฒนา ระบบสารสนเทศชุมชนจึงต้องให้ความสำคัญกับลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ (1) การเข้าถึงบริการและแหล่งสารสนเทศชุมชนอย่างเท่าเทียมกันของประชาชนในสังคม (2) การให้โอกาสในการได้รับและใช้สารสนเทศชุมชนที่เป็นประโยชน์ (3) การพัฒนา รวบรวม จัดระบบ และเผยแพร่สารสนเทศชุมชนที่ผลิตโดยหน่วยงานภาครัฐและแหล่งต่างๆ (4) การจัดระบบสารสนเทศชุมชนเพื่อการตัดสินใจทางการเมืองและการเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย (Mukhopadhyay, 2007)

Unruh, Pettigrew & Durrance (2002) อธิบายถึงองค์ประกอบที่สำคัญของระบบสารสนเทศชุมชน โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ (1) ชุมชน (Community) เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการวิเคราะห์

ความต้องการของชุมชน การใช้หรือไม่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศชุมชน ระบบการเผยแพร่สารสนเทศชุมชนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ความรู้ชุมชนที่เผยแพร่และแบ่งปันในชุมชน และรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงตามความต้องการของชุมชน (2) ผู้ให้บริการสารสนเทศ (Information Provider) คำนึงถึงบทบาทในการเป็นผู้จัดเตรียมสารสนเทศชุมชนในด้านการกำหนดรูปแบบเนื้อหาถึงความต้องการและการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในชุมชน (3) ผู้ใช้ (User) เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ เช่น ศูนย์สารสนเทศชุมชน ห้องสมุด องค์กรชุมชน ศูนย์แนะแหล่งสารสนเทศ และประชาชนในชุมชน ซึ่งผู้ใช้จะมีรูปแบบการแสวงหาความช่วยเหลือหรือกระบวนการแก้ปัญหา และมีความรู้ความเข้าใจในการค้นคืนสารสนเทศในระบบสารสนเทศชุมชนอย่างไร (4) ส่วนต่อประสาน (Interface) เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ผ่านปฏิสัมพันธ์กับระบบ ระบบจะต้องสนับสนุนโปรแกรมค้นดู (Browsers) ที่เหมาะสมในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการ (5) เนื้อหา (Content) เป็นขอบเขตของสารสนเทศชุมชนที่รวบรวม จัดระบบ และการจัดการ โดยครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชุมชนและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในชุมชน

โครงสร้างของระบบสารสนเทศชุมชน

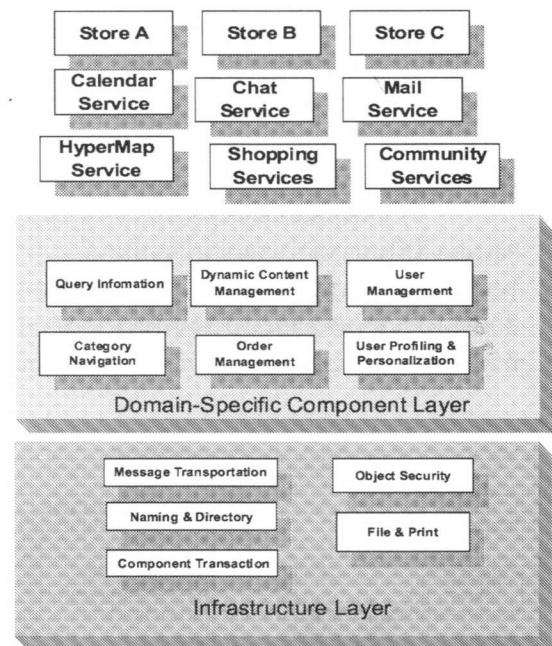
กรอบแนวคิดของระบบสารสนเทศชุมชน (CIS Framework) ที่ออกแบบเพื่อการจัดการสารสนเทศและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตมีหลายกรอบแนวคิดด้วยกัน แต่กรอบแนวคิดที่จะนำเสนอต่อไปนี้ เป็นกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นโดย Alencar, Cowan & Luo (2002) ซึ่งให้รายละเอียดเกี่ยวกับระบบไว้อย่างชัดเจนและมีตัวอย่างของการใช้กรอบแนวคิดในการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชน กรอบแนวคิดนี้มีลักษณะทางสถาปัตยกรรมเป็นการติดต่อส่งข้อมูลแบบชั้น (Layered Architecture) และใช้ภาษาเอกซ์เอ็มแอล (XML'Extensible Markup Language) ภาษาเอกซ์เอสแอล (XSL'Extensible Stylesheet Language) และภาษาวีเอ็มแอล (VML'Vector Markup Language) เพื่อแยกส่วนการนำเสนอสารสนเทศออกจากเนื้อหา โดยมี

วัตถุประสงค์ในทางสถาปัตยกรรมระบบที่จะต้องนำเสนอผลการปฏิบัติงาน (Performance) มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ปรับขนาดได้ (Scalability) และสามารถดูแลรักษาได้ (Maintainability) โดยเฉพาะแพลตฟอร์มที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญคือสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ (Reusable) การแบ่งแยกส่วนที่เกี่ยวข้อง (Separation of Concerns) และมีมาตรฐานแบบเปิด (Open and Standard-based) ซึ่งมุ่งเน้นในเรื่องของความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Application Interoperability) ความสามารถในการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Data Exchangeability) และความปลอดภัย (Security) มาตรฐานระบบเปิดนี้จะช่วยให้แพลตฟอร์มสามารถขยาย/ต่อเติมได้ (Extensible) ปรับขนาดได้ (Scalable) และสามารถปรับให้เหมาะสมได้ (Adaptable) อีกด้วย

การจัดการด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างเครื่องรับบริการ (Clients) กับเครื่องบริการ (Servers) ตามกรอบแนวคิด CIS ดำเนินงานภายใต้ระบบปฏิบัติการ หรือระบบจัดการฐานข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยบริการหลัก ได้แก่ บริการรายการเปลี่ยนแปลง (Component Transaction Services) บริการเกี่ยวกับการระบุชื่อและนามาณุกรม (Naming & Directory Service) บริการส่งข่าวสาร (Message Transportation) บริการความปลอดภัยอ็อบเจกต์ (Object Security Service) และบริการแฟ้มข้อมูลและการพิมพ์ (File and Print Service) นอกจากนี้ยังมีส่วนประกอบเฉพาะของ CIS ประกอบด้วยสารสนเทศข้อคำถาม (Query Information) การนำทางที่จัดระบบเป็นหมวดหมู่ (Category Navigation) การจัดการผู้ใช้ (User Management) การจัดการเนื้อหาเชิงพลวัต (Dynamic Content Management) การบรรยายลักษณะผู้ใช้และลักษณะส่วนบุคคล (User Profiling and Personalization) และการจัดการคำสั่ง (Order Management) ดังรายละเอียดในภาพที่ 1

สถาปัตยกรรมตามกรอบแนวคิด CIS แบ่งออกเป็น 3 ชั้นในลักษณะที่เรียกว่า Logical Three-Layer Model ซึ่งใช้ในการอธิบายโครงสร้างของระบบ CIS ชั้นแรกคือ Presentation Layer เป็นส่วนในการจัดการช่วงเวลาสื่อสาร (Session Manager) ใช้ HTML และ XML ที่เป็นตัวแฉ่งส่วน (Parser) และตัวแปลคำสั่ง/บท (Script) ชั้นที่สองคือ Business Logic Layer เป็นตรรกะและการประมวลผลงานหลักด้วยองค์ประกอบบริการที่รวมถึงเครื่องบริการ

รายการเปลี่ยนแปลง (Transaction Server) เครื่องบริการแจ้งข่าวสาร (Notification Server) และเครื่องบริการเนื้อหา (Content Server) ชั้นสุดท้ายคือ Data Repository Layer เป็นการจัดเตรียมการจัดเก็บข้อมูลที่ใช้โดยชั้นอื่นๆ นำข้อมูลมาจัดหมู่ซึ่งเป็นข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง เช่น เสียง วิดีทัศน์ และภาพ ส่วนข้อมูลที่มีโครงสร้างมักจัดเก็บอยู่ในระบบจัดการฐานข้อมูล



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดโปรแกรมประยุกต์ของระบบสารสนเทศชุมชน (Alencar, Cowan & Luo, 2002)

สำหรับรูปแบบของ CIS ที่ปรากฏตามกรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 8 รูปแบบ ดังรายละเอียดในภาพที่ 2 และคำอธิบายต่อไปนี้

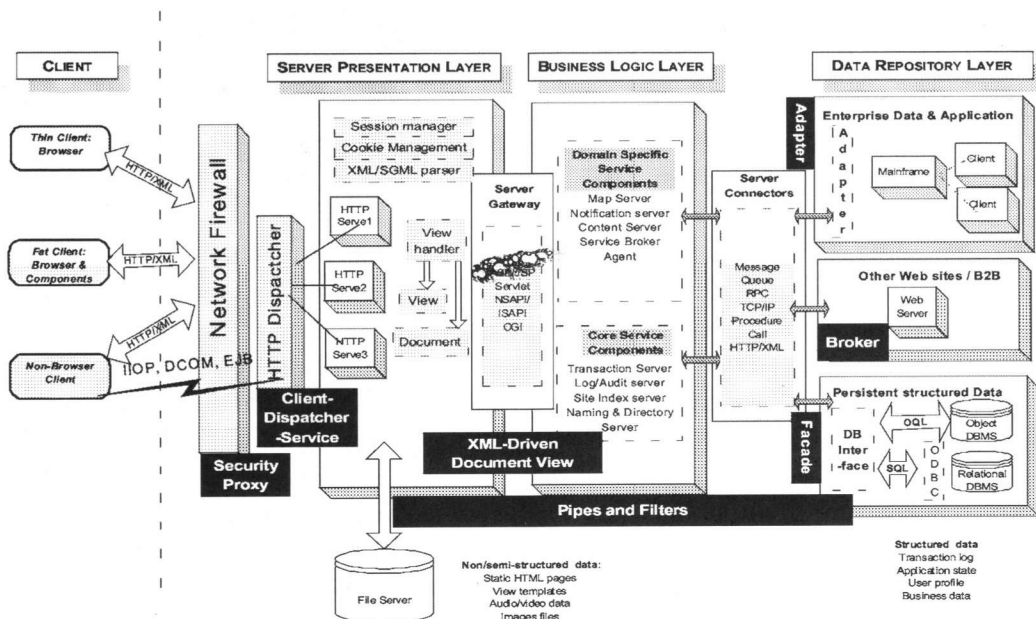
1) XML—driven Document-View Pattern ใช้ดูเอกสารที่อ่านได้เพียงอย่างเดียว เพื่อให้ระบบสามารถปรับเปลี่ยนการมองของผู้ใช้โดยใช้โปรแกรม MVC (Model/View/Controller) ใช้ XML จัดเตรียมความรู้เชิงความหมายของสารสนเทศ และนำเสนอการจัดโครงสร้างข้อมูล ใช้ XSL นำเสนอและแสดงเอกสาร XML และใช้ VML นำเสนอภาพกราฟิกที่มีคุณภาพสูง ซึ่งข้อมูลต้นฉบับ (Source Data) จัดเก็บในรูปแบบ XML ทั้งในฝั่งเครื่องบริการ (Server-side) และฝั่งเครื่องรับบริการ (Client-side)

2) Pipeline Protocol—Pipe and Filter Pattern เป็นการโต้ตอบกับผู้ใช้บริการเว็บในการประมวลผลกระแสข้อมูล (Data Streams) ตัวกรอง (Filter) ใช้เพิ่มคุณภาพ กลั่นกรอง หรือตรวจสอบข้อมูลนำเข้าแล้วส่งต่อไปตามการใช้งานที่ร้องขอ ซึ่งตัวกรองเป็นหน่วยประมวลผลการทำงานแบบสายท่อ (Pipeline) เมื่อเครื่องรับบริการดำเนินการร้องขอ เครื่องบริการ CIS จะประมวลผลข้อคำถาม สร้างเนื้อหา เปลี่ยนแปลงข้อมูล และส่งกระแสข้อมูลไปที่เครื่องรับบริการ การทำงานในรูปแบบนี้ นำมาใช้ในการสื่อสารแบบประสานเวลา (Synchronous) เช่น Remote Procedure Call หรือแบบไม่ประสานเวลา (Asynchronous) เช่น คิวข้อความ (Message Queue)

3) Integrate Legacy System—Adapter Pattern ใช้ในการนำโปรแกรมปัจจุบันกลับมาใช้ใหม่โดยบูรณาการตามกรอบแนวคิดเว็บ เนื่องจากส่วนต่อประสานของระบบปัจจุบันไม่สามารถทำงานเข้ากันได้ Legacy System จึงปรับปรุงและ

ขยายหรือต่อเติมระบบปัจจุบันโดยใช้ตัวปรับต่อ (Adapter) เปลี่ยนแปลงส่วนต่อประสานของระบบปัจจุบันเข้าไปในส่วนต่อประสานอื่นๆ ตัวปรับต่อยังเป็นตัวรับ (Socket) เพื่อเสริมการขยายและประสานความร่วมมือ อีกทั้งยังเป็นส่วนต่อประสานระหว่างเครื่องรับบริการกับเครื่องบริการด้วย

4) Naming Service and Dynamic Local Balance—Client-Dispatcher-Service Pattern เป็นการปรับขนาดกรอบแนวคิด CIS ให้สามารถรองรับบริการใหม่ๆ และการเพิ่มขึ้นของข้อคำถามของเครื่องรับบริการ ซึ่งสนับสนุนการบูรณาการเครื่องบริการท้องถิ่นและเครื่องรับบริการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น กรอบแนวคิด CIS ได้เสนอให้ผู้จัดส่ง (Dispatcher) เป็นตัวกลางระหว่างเครื่องรับบริการกับเครื่องบริการ โดยมุ่งสร้างความสมดุลในภาระงานที่เพิ่มขึ้นและความชัดเจนของการกำหนดตำแหน่ง โดยที่ผู้จัดส่งจะใช้การกำหนดชื่อเพื่อระบุตำแหน่ง



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศชุมชน (Alencar, Cowan & Luo, 2002)

5) Security and Access Control—Proxy Pattern โปรแกรม CIS ต้องป้องกันการเข้าถึงของผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต เนื่องจากข้อมูลบริการและรายการเปลี่ยนแปลงจัดเก็บไว้ในระบบ ซึ่งระบบจะต้องตรวจสอบสภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้ การดำเนินงานและตรวจสอบความปลอดภัย ใช้ Proxy เพื่อระบุถึงความปลอดภัยและปัญหาการควบคุมการเข้าถึง ใช้เป็นตัวแทนส่วนบริการที่จำกัดการเข้าถึงโดยตรงสำหรับเครื่องรับบริการ ตลอดจนนำมาใช้ในการสนับสนุนความปลอดภัย ควบคุมการบริหาร และการจัดเก็บข้อมูลบริการ เช่น Firewall Proxy, Cache Proxy และ Remote Proxy เป็นต้น

6) XML Converter—Broker Pattern เกิดขึ้นจากการที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมบริการตามความต้องการในด้านเนื้อหา ความหมาย และคิ่วข่าวสารที่มีการแลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ XML เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นเนื้อหา และ/หรือผู้ให้บริการ Broker จะสนับสนุนการเชื่อมต่อของเครื่องรับบริการกับเครื่องบริการ ซึ่งเครื่องบริการจะลงทะเบียนกับ Broker และให้เครื่องรับบริการเข้าถึงบริการได้ ในขณะที่เครื่องรับบริการจะส่งคำขอผ่าน Broker ไปที่เครื่องบริการ

7) Event Management—Publisher-Subscriber Pattern เป็นการกรองข่าวสารเพื่อลดปัญหาปริมาณการใช้เครือข่าย (Network Traffic) ที่เพิ่มขึ้นการประมวลผลเหตุการณ์ที่ไม่จำเป็นและกันข่าวสารที่ไม่ได้ร้องขอ ซึ่งกลไกการแจ้งเหตุการณ์ (Event Notification Mechanism) จะสนับสนุนการลงทะเบียนเรื่องที่ผู้ใช้สนใจ การกำหนดขอบเขตของเหตุการณ์และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยใช้รูปแบบการจัดการเหตุการณ์แบบ push and pull คือ การส่งข้อมูลและร้องขอข้อมูลผ่านช่องทางเหตุการณ์ของผู้ผลิตเหตุการณ์ (Event Producer) และผู้บริโภค (Consumer) ซึ่งมีช่องทางเป็นที่พักข้อมูล (Buffer) หรือตู้ไปรษณีย์ (Mailbox)

8) Unified Data Interface—Façade Pattern เป็นการจัดเตรียมส่วนต่อประสานข้อมูลเอกภาพ (Unified Data Interface—UDC) เพื่อกำหนดส่วนต่อประสานในระบบย่อย Façade เป็นรูปแบบการเข้าถึงข้อมูลของเครื่องรับบริการและเป็นส่วนต่อประสาน เพื่อจัดเก็บข้อมูลทั้งในระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์และระบบฐานข้อมูลอ็อบเจกต์ ใช้ภาษาเอสคิวแอล (Structural Query Language

—SQL) หรือการเชื่อมโยงฐานข้อมูลแบบเปิด (Open Database Connectivity—ODBC) เป็นส่วนต่อประสานในการเข้าถึงฐานข้อมูลที่แตกต่างกัน

สำหรับเครื่องรับบริการที่เชื่อมต่อในระบบเครือข่ายที่ใช้ตามกรอบแนวคิด CIS แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ (1) Thin Client เป็นการใช้งานผ่านโปรแกรมคันดูเว็บ (2) Fat Client เป็นการใช้งานผ่านโปรแกรมคันดูเว็บที่ติดตั้งอุปกรณ์ตัวเสริมพิเศษ (Extra plug-ins) เช่น Active X Controls หรือ Java applets (3) Non-Browser-based Client เป็นโปรแกรมทำงานบนคอมพิวเตอร์ ชุมคอมพิวเตอร์ (Kiosk) เครื่องช่วยงานส่วนบุคคลแบบดิจิทัล (PDA) และโทรศัพท์ไร้สาย นอกจากจะใช้โพรโทคอล HTTP แล้ว ยังใช้โพรโทคอล IIOP (Internet Inter-ORB Protocol) และ RMI (Remote Method Invocation) ในการสนับสนุนระบบอ็อบเจกต์แบบกระจาย (Distributed Object System) ด้วย (4) Special Client เป็นโปรแกรมดำเนินงานด้วยมาตรฐานกำหนดวิธีเข้าถึงข้อมูลและบริการอินเทอร์เน็ตของอุปกรณ์ไร้สาย (WAP—Wireless Application Protocol) (Alencar, Cowan & Luo, 2002)

การใช้ระบบสารสนเทศชุมชน

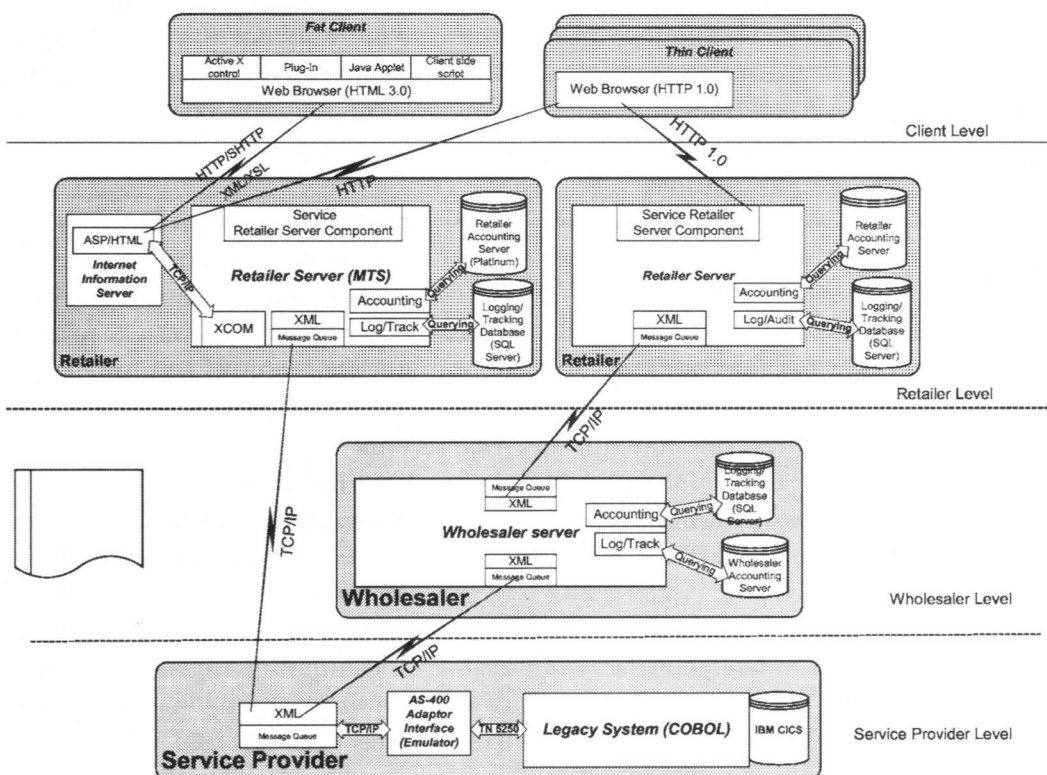
สำหรับการนำระบบสารสนเทศชุมชนไปใช้ประโยชน์นั้น ในที่นี้ขอนำเสนอระบบที่มีรายละเอียดของการใช้กรอบแนวคิด CIS เพื่อการออกแบบและพัฒนาระบบที่มีความเหมาะสมในการนำเสนอสารสนเทศชุมชนในบริบทต่างๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1) Cyberbahn หรือ CB เป็นบริการออนไลน์เพิ่มคุณค่าในเมืองโทรอนโท (Toronto-based Value-added Online Service) เพื่อให้บริการสารสนเทศทางธุรกิจ ระบบ CB มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ส่วน คือ (1) Integrated Legacy System เป็นระบบจัดเก็บและจัดการข้อมูลด้วยโปรแกรมควบคุมสารสนเทศลูกค้า (CICS Legacy) หรือ Customer Information Control System ที่ทำงานบนเมนเฟรมคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานภาครัฐในออนแทรีโอ (Ontario Government AS-400 Mainframe) ซึ่งเขียนด้วยภาษาโคบอล (COBOL) ดังนั้น จึงต้องเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่จัดเก็บไว้และนำเสนอใช้งานในลักษณะส่วนต่อประสานบนเว็บกับผู้ใช้บริการ (2) สนับสนุนการดำเนินธุรกิจแบบ B2C และ B2B โดยสนับสนุนทั้งผู้ขายปลีก (Retailer) ที่

จัดส่งบริการให้ผู้ใช้โดยตรงและผู้ขายส่ง (Wholesaler) ที่สื่อสารสนเทศจากผู้ผลิตสารสนเทศคือ รัฐบาลอาหารโอและขายสารสนเทศให้กับผู้ขายปลีกด้วย (3) สนับสนุนการใช้ Thin Clients และ Fat Clients โดยเฉพาะการใช้งานโปรแกรมคันดูเว็บ (4) เป็นระบบที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้และสามารถขยายหรือเพิ่มเติมได้ด้วย (Alencar, Cowan & Luo, 2002; Cyberbahn Inc., 2008)

สถาปัตยกรรมระบบ CB ได้แบ่งการทำงานออกเป็น 4 ระดับ คือ (1) ระดับผู้ใช้บริการ (Client Level) เป็นผู้ใช้ปลายทางที่ร้องขอบริการเพิ่มคุณค่าผ่านระบบโดยใช้ Thin Clients และ Fat Clients

(2) ระดับเครื่องบริการผู้ขายปลีก (Retailer Server Level) เป็นผู้ค้าปลีกที่ดำเนินธุรกิจแบบ B2C โดยนำเสนอสารสนเทศและรวบรวมข้อมูลมาจากผู้ขายส่งและ/หรือผู้ผลิตสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยเครื่องบริการเว็บ ส่วนบริการผู้ขายปลีก และฐานข้อมูลส่วนหลัง (3) ระดับเครื่องบริการผู้ขายส่ง (Wholesaler Server Level) เป็นนายหน้าค้าสารสนเทศที่ดำเนินธุรกิจแบบ B2B โดยรับคำขอจากผู้ขายปลีกแล้วจัดส่งไปยังผู้ผลิตสารสนเทศ (4) ระดับเครื่องบริการผู้ผลิตสารสนเทศ (Distributor Server Level) เป็นการบูรณาการระบบทำงานปัจจุบันของภาครัฐ (Government Legacy System) แสดงให้เห็นในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ตัวแบบสถาปัตยกรรมระบบ Cyberbahn (Alencar, Cowan & Luo, 2002)

สำหรับรูปแบบตามกรอบแนวคิด CIS ที่นำมาใช้ในระบบนี้มี 2 รูปแบบ คือ (1) Pipeline Protocol—Pipe and Filter Pattern โดยใช้ไปป์และตัวกรองเป็นแกนหลัก (Backbone) ในการสื่อสารครอบคลุมทั้งระบบ ซึ่งระบบจะประมวลผลและแปลงกระแสข้อมูลในหลายขั้นตอน โดยใช้ XML Message Format ที่ทำให้การทำงานมีความยืดหยุ่นในการเพิ่มรูปแบบคำขอใหม่ ๆ หรือปรับปรุงข้อมูลในโครงสร้างข้อมูลที่จัดเก็บไว้ ใช้คิวข่าวสารในการจัดส่งข่าวสารทั้งแบบไม่ประสานเวลาและแบบประสานเวลาซึ่งข่าวสารจะส่งถึงผู้รับปลายทางอย่างแน่นอน (2) Integrate Legacy System—Adapter Pattern ใช้ XML Message Queue เป็นส่วนต่อประสานที่สนับสนุน Message Layer ที่แยกออกจากโปรแกรมปัจจุบัน ข่าวสารจะผ่านการคัดเลือกแล้วใช้ส่วนต่อประสาน AS-400 Adapter ในการเข้าถึงโปรแกรมควบคุมสารสนเทศลูกค้า อย่างไรก็ตาม การใช้รูปแบบดังกล่าวจะช่วยให้การจัดเก็บและจัดการข้อมูลมีความสะดวกโดยเฉพาะการแยกระบบปัจจุบันออก ซึ่งจะทำให้เกิดเค้าร่างที่เป็นเอกภาพและส่วนต่อประสานการสื่อสารข่าวสารด้วย XML ที่ปราศจากการขัดขวางการทำงานในระบบปัจจุบัน

2) WinNet เป็นระบบสารสนเทศชุมชนที่พัฒนามาตามกรอบแนวคิด CIS ใช้จัดเก็บสารสนเทศแผนที่ซึ่งมีลักษณะข้อมูลที่หลากหลาย โดยจัดเก็บข้อมูลไว้ในที่จัดเก็บข้อมูลส่วนหลัง อ็อบเจกต์แผนที่ เช่น ประวัติการก่อสร้างอาคาร ผู้นำนักอาศัย การใช้พลังงาน โครงแบบบ้าน ราคาขาย และภาษี เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้มีลักษณะเป็นแผนที่หลายมิติ (Hypermap) องค์ประกอบทางสถาปัตยกรรมประกอบด้วยส่วนสำคัญ 6 ส่วน คือ (1) เครื่องบริการเว็บที่เป็นไปตามมาตรฐานการสื่อสารใน Presentation Layer (2) คิวข่าวสารใช้ส่งข่าวสารแบบไม่ประสานเวลา (3) ระบบจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ใช้เป็นที่ยจัดเก็บข้อมูลส่วนหลังและสนับสนุนรายการเปลี่ยนแปลง (4) ข้อมูลเชิงอ็อบเจกต์ (Object-oriented Data) จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลเชิงวัตถุที่มีการสอบถามคำถามผ่านส่วนต่อประสาน OQL (Object Query Language) (5) ซอฟต์แวร์ต่างๆ เช่น การวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ระบบจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และโปรแกรมการแจ้งข่าวสารและการคำนวณต่างๆ (6) ส่วนประกอบหลักที่นำกลับมาใช้ใหม่ (Reusable

Domain-Specific Components) จัดเตรียมซอฟต์แวร์และแพลตฟอร์มที่ปรับขนาดได้และโปรแกรมที่เข้าถึงเอกสารที่จัดเก็บไว้นอกจากนี้ยังมี HyperMap เป็นส่วนต่อประสานระหว่างผู้ใช้กับข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ด้วย (Alencar, Cowan & Luo, 2002)

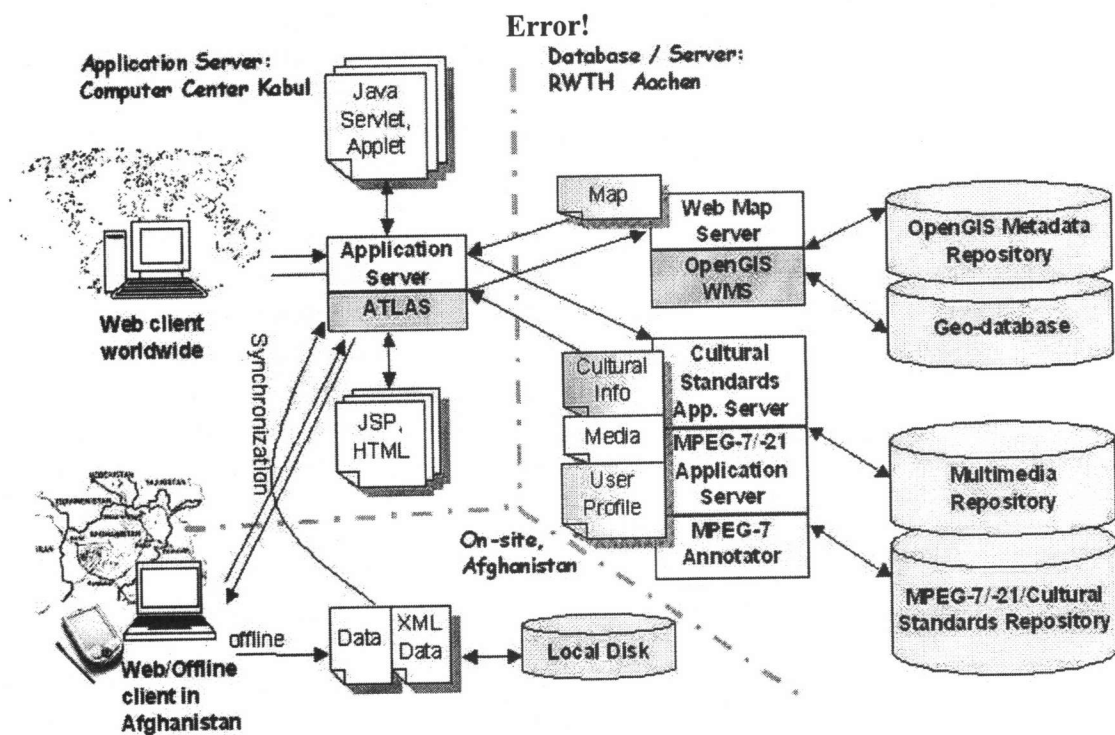
ระบบนี้ประสบความสำเร็จในการเป็นศูนย์รวมชุมชน (Community Portal) ที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับแผนที่ในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) แก่ผู้ใช้บริการด้วยการแสดงแผนที่ โปรแกรมค้นหา และการนำเสนอเนื้อหาเชิงพลวัต ซึ่งข้อมูลปฐมภูมิเกี่ยวกับแผนที่จัดเก็บอยู่ในรูป XML และข้อมูลทุติยภูมิจัดเก็บในฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ โดยนำรูปแบบ XML-based Document-View Pattern และ Pipe-Filter Pattern มาใช้ ทั้งนี้ผู้ใช้จะต้องป้อนคำถามผ่านโปรแกรมค้นหาคำถามเข้าสู่เครื่องบริการเว็บใน Presentation Layer จากนั้นเครื่องบริการเว็บจะส่งต่อคำขอไปที่ส่วนประกอบเครื่องบริการเนื้อหาแผนที่หลายมิติ (HyperMap Content Server Component) ใน Business Logic Layer และเครื่องบริการจะสืบค้นข้อมูลในรูป XML จากฐานข้อมูลด้วย SQL ในการใช้ XML, XSL และ VML ช่วยให้นำเสนอข้อมูลที่หลากหลายไปยังผู้ใช้บริการและเครื่องบริการเว็บก็สามารถประมวลผลได้เป็นจำนวนมากด้วย นอกจากนี้ยังใช้ Publisher-Subscriber Pattern ในการพัฒนาส่วนประกอบเครื่องบริการการแจ้งข่าวสารในการจัดการเหตุการณ์ ซึ่งสนับสนุนการจัดส่งการร้องขอข้อมูลและเป็นกลไกการจัดส่งข่าวสารแบบไม่ประสานเวลาอีกด้วย

3) ACIS (Afghan Community Information System for Cultural Heritage Management) เป็นการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมของประเทศอัฟกานิสถาน โดยความร่วมมือของ International Council on Monuments and Site (ICOMOS) และ RWTH Aachen University มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลที่มีอยู่เดิมที่ใช้ MS Access ซึ่งพบว่ามีปัญหาในการจัดการฐานข้อมูล รูปแบบข้อมูลนำมาใช้กับสถาปัตยกรรมเว็บแบบกระจาย (Distributed Web Architecture) สำหรับสถาปัตยกรรมระบบเปิด (Open System Architecture) มี 3 ชั้น (Three-Tier Model) คือ ชั้นแรกเป็นส่วนต่อประสานผู้ใช้ปลายทางประกอบด้วยส่วนต่อประสานกราฟิกกับผู้ใช้ (Graphical User Interface—GUI) เพื่อการใช้งานโปรแกรมใน Busi-

ness Logic Layer โดยเข้าถึงฐานข้อมูลส่วนหลังผ่านส่วนต่อประสานฐานข้อมูล ชั้นที่สองเป็นส่วนต่อประสานส่วนกลางประกอบด้วยเครื่องบริการโปรแกรมประยุกต์ที่เชื่อมโยงเว็บและเครื่องบริการเมทาตาพาซึ่งฐานข้อมูลได้รับการดูแลโดย Department of Information System แห่งมหาวิทยาลัย RWTH Aachen ขณะที่เครื่องบริการโปรแกรมประยุกต์ติดตั้งไว้ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ในเมือง Kabul ซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศอัฟกานิสถาน ชั้นสุดท้ายคือส่วนต่อประสานที่สามารถทำงานประสานเวลากับฐานข้อมูลใน Aachen ผ่านเครื่องบริการเว็บ ดังรายละเอียดในภาพที่ 4 (RWTH Aachen University, 2007)

ระบบสารสนเทศชุมชนนี้นำมาใช้กับฐานข้อมูล Oracle ซึ่งประกอบด้วยพื้นที่ (Spatial) สื่อ

ประสม (Multimedia) และฐานข้อมูล XML โดยข้อมูลต้นฉบับที่จัดเก็บใน MS Access Database จะย้ายไปยังฐานข้อมูลใหม่ด้วย SQL Scripts โดยใช้ Java Technologies เช่น Java Servlet, JSP และ Java Applet เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ระบบ ACIS เป็นระบบที่มีประโยชน์ในการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมในประเทศอัฟกานิสถานและทั่วโลกเป็นสถาปัตยกรรมแบบเปิดที่ง่ายต่อการปรับให้เหมาะสม (Adaptability) ต่อไป สำหรับโปรแกรมประยุกต์สื่อประสมที่มีความหลากหลายอาจนำ ACIS ไปบูรณาการร่วมกับระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Information System) ได้ด้วย โดยถ่ายโอนเนื้อหาที่เป็นสื่อประสมตามความต้องการของสถาปัตยกรรมที่มีอยู่ นอกจากนี้ ACIS ยังนำมาใช้ในฐานะผู้จัดให้บริการทรัพยากรเพื่อการศึกษาและวิจัยอีกด้วย



ภาพที่ 4 ตัวแบบสถาปัตยกรรมระบบ ACIS (RWTH Aachen University, 2007)

การวิจัยเกี่ยวกับระบบสารสนเทศชุมชน

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศชุมชน พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 17 เรื่อง ซึ่งเป็นงานวิจัยที่เริ่มศึกษาในปี ค.ศ. 1995 ถึง ค.ศ. 2007 โดยเป็นที่น่าสนใจว่างานวิจัยที่ศึกษาในช่วงแรกได้มุ่งศึกษาถึงการพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชน ได้แก่ การออกแบบระบบสารสนเทศและปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบ ในขณะที่งานวิจัยตั้งแต่ปี ค.ศ. 2000 ได้มุ่งศึกษาถึงการใช้ระบบสารสนเทศชุมชน ได้แก่ พฤติกรรมการใช้ การเข้าถึงสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ และการประเมินระบบสารสนเทศชุมชน นอกจากนี้ยังพบว่ามีงานวิจัยส่วนหนึ่งที่ศึกษาถึงบทบาทของระบบสารสนเทศชุมชนอีกด้วย สำหรับผลจากการศึกษาวิจัยได้ข้อสรุปที่สำคัญแบ่งกล่าวเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1) บทบาทของระบบสารสนเทศชุมชน

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของระบบสารสนเทศชุมชนมีจำนวน 4 เรื่อง ประกอบด้วยผลงานของ Avis (1995) O' Neil (2002) Rao (2004) และ Romanow (2007) โดยได้ข้อสรุปจากผลการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทที่ควรจะเป็นของระบบสารสนเทศชุมชน ได้แก่ การสร้างการมีส่วนร่วมในด้านความเป็นประชาธิปไตยของคนในชุมชน ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศชุมชนเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าของคนในชุมชน การสนับสนุนความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้จากชุมชนที่อยู่ห่างไกล การดำเนินงานขององค์กรพัฒนาชุมชนสามารถทำงานติดต่อกับคนในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

2) การพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชน

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชนมีจำนวน 7 เรื่อง ประกอบด้วยผลงานของ Roberts (1996) Coombs, Doherty & Loan-Clarke (1999) Davis (1999) Kamojjala (1999) Herwick (2001) Abert & Fetzer (2005) และ Tran (2005) โดยได้ข้อสรุปจากผลการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศชุมชน ได้แก่ การออกแบบระบบสารสนเทศชุมชนที่คำนึงถึงการจัดเตรียมสารสนเทศชุมชนและบริการออนไลน์

ต่างๆ การติดต่อและแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้เชี่ยวชาญ การใช้งานที่ง่ายและสะดวกเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้จากสถานที่ต่างๆ การออกแบบโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในชุมชน การออกแบบระบบสารสนเทศที่เป็นต้นแบบสำหรับชุมชนอื่นๆ การทำงานเป็นทีมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเพื่อให้ได้ระบบที่มีประสิทธิภาพ โดยมีปัจจัยแห่งความสำเร็จประกอบด้วย การทดสอบระบบ การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือบุคลากรในการใช้ระบบ การทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการและความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ

3) การใช้ระบบสารสนเทศชุมชน

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศชุมชนมีจำนวน 6 เรื่อง ประกอบด้วยผลงานของ Morgan (1997) Virnoche (1999) Pettigrew & Durrance (2001) Kwon (2002) Lollar (2002) และ MacLeod (2005) โดยได้ข้อสรุปจากผลการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศชุมชน ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศชุมชนของผู้ใช้ที่แตกต่างกันตามขอบเขตของงานและสถานประกอบการ เช่น การค้นหาสารสนเทศ การรวบรวมข่าวสารในท้องถิ่น การดำเนินธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การแบ่งปันสารสนเทศ การแบ่งปันเอกลักษณ์ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การพูดคุยเกี่ยวกับความเป็นอยู่ และกิจกรรมต่างๆ ที่สร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในชุมชนซึ่งผู้ใช้จะมีพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศชุมชนที่เกิดจากความเชื่อ ทศนคติ และความตั้งใจของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้ยังคงมีความต้องการโปรแกรมค้นหาที่มีประสิทธิภาพ ความสะดวกในการใช้งาน คำแนะนำวิธีการค้นหาสารสนเทศ การจัดหมวดหมู่สารสนเทศอย่างเป็นระบบ การจัดเก็บสารสนเทศที่ทันสมัยและมีระบบกระดานข่าว (Bulletin Boards) อีกทั้งการสร้างความสะดวกในการติดต่อสื่อสารให้เกิดขึ้นทั้งในส่วนและเทคโนโลยีที่ให้บริการและรูปแบบของการบริการที่คนในชุมชนจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วย

บทสรุป

การออกแบบและพัฒนา CIS ในปัจจุบัน มีรูปแบบที่พัฒนาไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งมีลักษณะของการจัดการและการให้บริการบนเว็บ ทั้งนี้การพัฒนา

ระบบสารสนเทศจากกรณีตัวอย่างจะเห็นได้ว่ายังคงใช้ประโยชน์จากระบบหรือฐานข้อมูลเดิมที่เคยจัดสร้างไว้ก่อนแล้ว เนื่องจากเป็นระบบที่สามารถพัฒนาต่อเนื่องได้ โดยนำระบบที่องค์กรทำงานอยู่แล้วในปัจจุบันมาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการออกแบบและพัฒนาใหม่ให้สามารถใช้งานผ่านเว็บได้ สำหรับสถาปัตยกรรมของระบบ CIS จะใช้เป็นสถาปัตยกรรมแบบเปิดซึ่งง่ายต่อการปรับให้มีความเหมาะสมตามการใช้งานของผู้ใช้ระบบที่อาจมีแพลตฟอร์มที่แตกต่างกัน ในส่วนของเครื่องบริการ (Web Server) ก็เป็นเทคโนโลยีสำคัญที่นำมาใช้ในการจัดการ CIS และการบริการฐานข้อมูลส่วนหลังโดยใช้ระบบจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลของระบบไว้ให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่าการนำเสนอบริการแก่ผู้ใช้ในรูปแบบการสื่อสารแบบประสานเวลาและแบบไม่ประสานเวลาได้นำมาใช้ในการสร้างปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างระบบกับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการคิวข่าวสารและเหตุการณ์ที่อยู่ในความสนใจของผู้ใช้บริการ

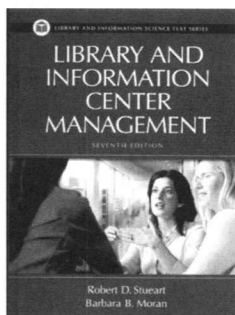
ในปัจจุบันการพัฒนา CIS ยังคงเผชิญกับความท้าทายที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะความต้องการได้รับการสนับสนุนในด้านงบประมาณที่ต่อเนื่องในระยะยาวและการให้ความสำคัญในเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการใหม่ๆ ที่จะจัดให้มีในระบบสารสนเทศ (Miller, 1999) ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศและนวัตกรรมที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่คนในชุมชนโดยคำนึงถึงความก้าวหน้าของ ICT และความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานของชุมชน สิ่งเหล่านี้ได้นำไปสู่การกำหนดเป้าหมายของการพัฒนา CIS ที่มุ่งแก้ปัญหาหรือลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลของคนในสังคม ซึ่งเป็นบทบาทที่สำคัญของ CIS ในการแก้ปัญหาจากการดำเนินชีวิตของประชาชนและการพัฒนาชุมชนให้มีความยั่งยืนจนนำไปสู่การอยู่ร่วมกันของประชาชนในสังคมได้อย่างมีความสุขและปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง

- Albert, S.R. & Fetzer, R.C. (2005). Smart community networks: Self-directed team effectiveness In action. **Team Performance Management** 11(5/6), 144-156.
- Alencar, P.S.C., Cowan, D.D. & Luo, M. (2002). A framework for community information systems. **Annals of Software Engineering** 13, 381-411.
- Avis, A.W. (1995). Public spaces on the information highway: The role of community networks. M.A. Thesis, University of Calgary, Canada.
- Bishop, A. (2007). Community information systems. Retrieved November 17, 2007, from <http://people.lis.uiuc.edu/~abishop/1450Clsyl.html>
- Bunch, A. (1993). **The basics of community information work**. London: Library Association.
- Coombs, C.R., Doherty, N. & Loan-Clarke, J. (1999). Factors affecting the level of success of community information systems. **Journal of Management in Medicine** 13 (3), 142.
- Cowan, D.D., Mayfield, C.I., Tompa, F.W. & Gasparini, W. (1998). New role for community networks. **Communication of the ACM** 41 (4), 61-63.
- Cyberbahn Inc. (2008). Company overview: Adding value to your business. Retrieved December 12, 2007, from http://www.cyberbahn.ca/Cyberbahn/localization/I_CompanyOverview_.asp
- Davis, D.M. (1999). A survey of web-based community information systems. Ph.D. Dissertation, University of Michigan, U.S.A.
- Durrance, J.C. & Pettigrew, K.E. (2000). Community information: The technological touch. **Library Journal** 125 (2), 44-46.

- Harrison, T.M. & Zappen, J.P. (2005). Building sustainable community information systems: Lessons from a digital government project. Retrieved November 12, 2007, from <http://delivery.acm.org/10.114/1070000/1065267/p145-harrison.pdf>
- Harrison, T.M., Zappen, J.P. & Adali, S. (2005). Building community information systems: The connected kids case. Retrieved November 12, 2007, from <http://ieeexplore.ieee.org/ie15/2/33102/01556487.pdf>
- Herwick, M.S. (2001). Shaping public access technology: The development and use of a metropolitan community information system. Ph.D. Dissertation, Portland State University, U.S.A.
- Kamojjala, S. (1999). Architecture of community information systems. M.S. Thesis, University of Louisville, U.S.A.
- Kwon, N. (2002). Modeling the factors affecting individuals' use of community networks: A survey exploration of community information and technology use behavior. Ph.D. Dissertation, The University of Wisconsin-Madison, U.S.A.
- Lastra, S. (2001). Harvesting community knowledge. Retrieved December 21, 2007, from <http://csdl2.computer.org/comp/proceedings/hicss/2001/0981/01/09811017.pdf>
- Lollar, K.L.S. (2002). Extending the linking function of spoken language with digital technology: A neighborhood online community network. Ph.D. Dissertation, University of Denver, U.S.A.
- MacLeod, C. A. (2005). Reducing informational barriers to human service utilization through community information websites. Ph.D. Dissertation, University of Calgary, Canada.
- Miller, D. (1999). Community information networks: Definitions and a review of the developments during the 1990s. In S. Pantry. (Ed.), **Building community information networks: Strategies and experiences** (pp.1-10). London: Library Association.
- Morgan, J. C. (1997). Community ties and a community network: Cupertino's computer-mediated CityNet. M.S. Thesis, San Jose State University, U.S.A.
- Mukhopadhyay, P. (2007). Community information services through web and CD-ROM: An open source framework for public libraries in India. Retrieved December 21, 2007, from <http://drct.isi.bang.ac.in/bitstream/1849/185/2/cis.pdf>
- O'Neil, D. (2002). Assessing community informatics: A review of methodological approaches for evaluating community networks and community technology centers. **Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy** 12 (1), 76-102.
- Pantry, S. (1999). Introducing community information networks. In S. Pantry. (Ed.), **Building community information networks: Strategies and experiences** (pp.xvii-xxiii). London: Library Association.
- Pettigrew, K.E. & Durrance, J.C. (2001). Public use of digital community information systems: Findings from a recent study with implications for system design. Retrieved November 19, 2007, from <http://portal.acm.org/10.1145/380000/379470/p136-pettigrew.pdf>
- Rao, S.S. (2004). Role of ICTs in India's rural community information systems. **Info** 6 (4), 261-269.
- Roberts, R.A. (1996). The diffusion of innovation: Dualities of one electronic free

- community network. Ph.D. Dissertation, University of Oregon, U.S.A.
- Romanow, P. (2007). *The Coastal Communities Network: Community development, the Internet, and cultural change in rural Nova Scotia*. Ph.D. Dissertation, Carleton University, Canada.
- RWTH Aachen University. (2007). *ACIS: Afghan Community Information System for Cultural Heritage Management*. Retrieved December 23, 2007, from <http://www-i5.informatik.rwth-aachen.de/i5new/project/ACIS>
- Schuler, D. (1996). *New community networks: Wired for change*. Retrieved November 19, 2007, from <http://www.scn.org/ncn>
- Tran, L.A. (2005). Diffusion of community information networks in New Zealand public libraries: A case study. *New Library World* 106 (1212-1213), 269-283.
- Unruh, K.T., Pettigrew, K.E. & Durrance, J.C. (2002). Evaluation of digital community information systems. Retrieved November 19, 2007, from <http://dilivery.acm.org/10.1145/550000/544271/p20-unruh.pdf>
- Virnoche, M. E. (1999). *Communications equity and information technology: A study of a community network and the experiences of the groups that it served*. Ph.D. Dissertation, University of Colorado at Boulder, U.S.A.



บทวิจารณ์หนังสือ Book Review

โดย บรรณาธิการ

The Seventh Edition of Stuart and Moran's Library and Information Center Management, 2007.

ในแวดวงบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทั่วโลก ไม่มีใครไม่รู้จักหนังสือตำราคลาสสิกเกี่ยวกับการบริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ "Library and Information Center Management" ของ Professor Robert D. Stuart และ Professor Barbara B. Moran จัดพิมพ์ครั้งแรกในชื่อ Library Management โดย Professor Stuart เขียนร่วมกับ Professor John T. Eastlick ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1977 และได้รับความนิยมอย่างสูงต่อเนื่องกันมาเป็นเวลา 30 ปี บัดนี้ได้ออกฉบับล่าสุด พิมพ์ครั้งที่ 7 ค.ศ. 2007 แล้ว

หนังสือตำราเล่มนี้ ในระยะแรกๆ ของการพิมพ์ ถือเป็นตำราพื้นฐานด้านการบริหารห้องสมุดที่ถูกลำไยใช้ในโรงเรียนบรรณารักษศาสตร์ทั่วทวีปอเมริกาเหนือ นักศึกษาในหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์ส่วนใหญ่แม้จะมีประสบการณ์การทำงานในห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศมาแล้ว แต่มักจะขาดความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีการบริหารและการนำไปใช้กับการทำงานในสภาพแวดล้อมต่างๆ อาจกล่าวได้ว่า นักศึกษาจะเข้าใจในการทำงานแบบที่สามารถตอบคำถามเพียงว่า "อะไร" และ "อย่างไร" ตามวิธีการดั้งเดิมได้ แต่ไม่สามารถทำงานแบบที่อธิบายได้ว่า "ทำไม" หรือ "อย่างไรที่ดีกว่า" ได้ หนังสือตำราเล่มนี้จึงสามารถใช้เป็นพื้นฐานที่ดีในการสอนให้นักศึกษาเข้าใจทฤษฎีการบริหารต่างๆ และสามารถนำไปประยุกต์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

สำหรับฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7 พ.ศ. 2550 นี้ ผู้เขียนได้กล่าวไว้ในบทนำว่า ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีประสบการณ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในเกือบทุกๆ หน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กร **"สิ่งเดียวที่ไม่เคยเปลี่ยนในการบริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศคือ การเปลี่ยนแปลง"** ซึ่งเป็นเรื่องจริง ของวงการวิชาชีพนี้ ดังนั้นความตระหนักในการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และผู้บริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องรับรู้และเข้าใจว่าตนเองกำลังเผชิญกับอะไร และทิศทางข้างหน้าในการบริหารองค์กรควรเป็นอย่างไร ภาวะคุกคามของการบริหารองค์กรสมัยใหม่ ซึ่งได้แก่ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้ ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สารสนเทศและการสื่อสาร ความหลากหลายของแหล่งสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศ ฯลฯ ล้วนเป็นภาวะคุกคามที่สำคัญของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในปัจจุบันไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์กรประเภทอื่นๆ

เนื้อหาของฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7 นี้ ครอบคลุมสาระสำคัญในบทนำ ที่กล่าวถึงการบริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในยุคปัจจุบัน พัฒนาการของแนวคิดและทฤษฎีการบริหาร และการเปลี่ยนแปลงและกระบวนการทางนวัตกรรม ส่วนในบทต่อๆ ไป กล่าวถึงกระบวนการบริหารตั้งแต่การวางแผนการจัดองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การเป็นผู้นำ และการประสานงาน ซึ่งมีแนวทางเขียนที่ทันสมัยและน่าสนใจ ใช้กรณีตัวอย่างที่เป็นปัจจุบันและร่วมสมัยเพื่ออธิบายการนำทฤษฎีหรือหลักการบริหารมาใช้ในการบริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ รวมทั้งมีหลักการบริหารสมัยใหม่ เช่น การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) การตลาดบริการสารสนเทศ (Marketing Information Services) ภาวะผู้นำ (Leadership) การสื่อสาร (Communication) การบริหารแบบมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม (Participative and Team Management) เป็นต้น

หนังสือ Library and Information Center Management ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 7 นี้มี Web site ที่อยู่คือ <http://www.lu.com/management/> เป็นฉบับผนวกซึ่งมีเนื้อหาเพิ่มเติมและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้

ในการเรียนการสอน 4 ส่วนดังนี้

- ตัวอย่าง (Examples) มีเอกสารตัวอย่างเฉพาะเรื่องจำนวนมาก เกี่ยวกับ แผนกลยุทธ์ โครงสร้างการบริหารองค์กร รายละเอียดการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ในห้องสมุดและ ศูนย์สารสนเทศ
- กรณีศึกษา (Case Studies) รวบรวมกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารห้องสมุดที่เขียนโดย Prof. A.J. Anderson และคณะ ซึ่งสามารถนำไปใช้ทั้งในและนอกห้องเรียนเพื่อการศึกษาเรียนรู้
- แบบฝึกหัด (Exercises) มีตัวอย่างของแบบฝึกหัดหรือแบบจำลองซึ่งผู้เขียนได้ใช้ในการสอน และกิจกรรมในห้องเรียนและประสบผลสำเร็จมาแล้ว
- เว็บไซต์อื่นที่มีประโยชน์ (Useful Web Sites) ที่เว็บไซต์นี้มีฟังก์ชันที่เชื่อมโยงเว็บไซต์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถใช้ประโยชน์ในการศึกษาเรื่องการบริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้

ในบทสุดท้ายของหนังสือ กล่าวถึง การบริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในศตวรรษที่ 21 โดยได้ชี้ประเด็นต่างๆ ที่ผู้บริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องเผชิญในอนาคต ซึ่งเห็นได้ชัดว่าองค์กรจะมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น และต้องดำรงอยู่ได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องมีทักษะที่จำเป็น 4 ทักษะซึ่งประกอบด้วย 4Cs ดังนี้ (1) Creation คือมีความสามารถในการกำหนดวิสัยทัศน์และกำหนดกลยุทธ์สำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์นั้น (2) Coordination คือมีความสามารถในการนำและประสานการทำงานเป็นทีมภายใต้องค์กรที่มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (3) Communication คือมีความสามารถในการสื่อสารความคิดและวิธีการต่างๆ แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรอบด้าน และ (4) Consolidation คือมีความสามารถในการทำความเข้าใจและรวบรวมแนวคิดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร มีความยืดหยุ่นและสามารถนำการบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จได้

ข้อมูลบรรณานุกรม

Stueart, Robert D. and Moran, Barbara B. **Library and Information Center Management.** 7th ed. Westport, CN: Libraries Unlimited, 2007. 492 pp.

**รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความที่ดีพิมพ์ใน
วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ฯ
ปี ที่ 1 ฉบับที่ 1-2 พ.ศ. 2551
T.L.A. Research Journal (Volume 1 Year Number 1-2 Year 2008)**

Professor Dr. Robert D. Stueart, Simmons College, USA.

ศาสตราจารย์ ดร. จวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ศาสตราจารย์ ดร. ณรงค์ฤทธิ์ สมบัติสมภพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

นางสาวประดิษฐา ศิริพันธ์ ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย

รองศาสตราจารย์ ปรณี ศิริโชติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รองศาสตราจารย์ ดร. มალი ไชยเสนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

รองศาสตราจารย์ ดร. ยุพิน เตชะเมณีวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

ดร. รุ่งเรือง สุชาภิรมย์ ผู้ตรวจราชการระดับ 10 กระทรวงศึกษาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รองศาสตราจารย์ ดร. สมาน ลอยฟ้ามหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทความทุกบทความที่จะได้รับตีพิมพ์ในวารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ต้องผ่านการพิจารณาตรวจอ่านและประเมินโดยกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชา

ข้อกำหนดในการส่งต้นฉบับบทความเพื่อลงพิมพ์ ในวารสารวิจัยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

เรื่องที่จะเสนอตีพิมพ์

✧ ผลงานที่รับตีพิมพ์ ต้องเป็นบทความวิจัยหรือบทความปริทัศน์ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารใดมาก่อนและไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่นเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษก็ได้ บทความที่จะได้รับลงพิมพ์ ต้องผ่านการตรวจอ่านและประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องนั้นๆ และยอมรับให้ลงพิมพ์โดยกองบรรณาธิการ

การเตรียมต้นฉบับ

✧ ต้นฉบับต้องมีความยาวไม่เกิน 15 หน้ากระดาษขนาด A4 พิมพ์หน้าเดียว พร้อมไฟล์บันทึกข้อมูล

✧ ส่วนประกอบของต้นฉบับบทความประกอบด้วย

- ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียนทุกคน พร้อมคุณวุฒิสูงสุด ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

- บทคัดย่อ ความยาวไม่เกิน 200 คำและคำสำคัญ 3-5 คำ (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

- เนื้อเรื่องประกอบด้วย บทนำ วิธีการศึกษา ผลการศึกษา สรุปและอภิปรายผล ข้อเสนอแนะและเอกสารอ้างอิง

- หากมีตารางหรือรูปประกอบ ให้แยกออกจากเนื้อเรื่องรูปภาพควรมีความชัดเจนคุณภาพดี

การอ้างอิงเอกสาร

✧ การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง ให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนาม-ปี โดยระบุชื่อผู้แต่ง และปีพิมพ์ของเอกสาร ไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังของข้อความที่ต้องการอ้างอิง เพื่อบอกแหล่งที่มาของข้อความนั้น และอาจจะระบุเลขหน้าของเอกสารที่อ้างด้วยก็ได้ ดังตัวอย่างภาษาไทย กุลธิดา ท้วมสุข (2548)... หรือ... (กุลธิดา ท้วมสุข, 2548) ภาษาอังกฤษ Stueart and Moran (1998) หรือ (Stueart and Moran, 1998) กรณีใส่เลขหน้าดังตัวอย่าง (กุลธิดา ท้วมสุข, 2548: 12) หรือ Stueart and Moran (1998: 44-45)

✧ การอ้างอิงท้ายบทความ ให้รวบรวมเอกสาร ทั้งหมดที่ใช้อ้างอิงไว้ท้ายบทความ จัดเรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่ง ถ้ามีเอกสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้เรียงภาษาไทยไว้

ก่อน สำหรับรูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง ให้ใช้ตามระบบ APA (American Psychological Association) ดังตัวอย่าง

หนังสือ

ชุตินาสัจจพันธ์. (2546). การวิจัยกับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : ชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

Stueart, Robert D. and Moran, Barbara B. (2007). Library and information center management. 7th ed. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited.

บทความวารสาร

กุลธิดา ท้วมสุข และคณะ. (2548). บทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน. ว. ห้องสมุด 49 (4): 16-34.

Gazan, Rich. (2006). Library Management Education and Reality: A Clearer Connection. Adv. Lib. Admin. & Org. 24: 231-248.

สิ่งที่ผู้เขียนจะได้รับตอบแทน

✧ กองบรรณาธิการจะมอบวารสารฉบับที่บทความของผู้เขียนลงตีพิมพ์ จำนวน 2 ฉบับ ในกรณีที่ผู้เขียนร่วม จะมอบให้ผู้เขียนชื่อแรก

การส่งต้นฉบับ

✧ ส่งต้นฉบับบทความ พร้อมไฟล์บันทึกข้อมูลไปที่

รองศาสตราจารย์ ดร. กุลธิดา ท้วมสุข

บรรณาธิการวารสารวิจัยสมาคมฯ

ฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น อำเภอเมือง

จังหวัดขอนแก่น 40002

email: kultua@kku.ac.th

หรือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวดี วิเศษฐพันธ์

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น

เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2734-9022-3; 0-2736-7838

โทรสาร 0-2734-9021; 0-2736-7838

email: suwadee@yahoo.co.th

Requirements for Manuscript Submission To Publish in TLA Research Journal

Contributions:

✧ Contributions can be research article or review article in library and information science and related fields. All articles are considered for publication in *TLA Research Journal* with the understanding that they have not been published elsewhere and are not currently being submitted to any other journals. The article can be in Thai or English. All articles are reviewed evaluated by specialists in the topics and must be approved by editorial board before accepted for publication.

Manuscripts:

✧ The manuscript of article should be no longer than 15 pages, printed on one-side of the A4 paper, submitted with an electronic document.

✧ The article should include with the following components:

- Title of the article, author's name(s) and their affiliations (educational degree, professional title or position, name of organization) in both Thai and English.
- Abstract, no longer than 200 words, and a maximum of 5 keywords in both Thai and English.
- Contents of the article should include an Introduction, Methodology, Results, Conclusions, Discussion, Recommendations and References.
- Accompanied tables, pictures, diagrams should be on separated sheets of paper. Pictures may be either colored or black and white prints, but should be of high quality.

Citations and References:

✧ **In-text citations.** This journal uses the author-date method of citation; that is the name or surname of the author(s) and the year of publication are inserted in the text at the appropriate point. If the name of the author appears as part of narrative, cite only the year of publication in parentheses. Otherwise, place both the name and the year, separated by a comma in parentheses. The page number(s) may be cited as a specific part of a source.

Examples of citation of Thai name: Kulthida Tuamsuk (2005)... or ... (Kulthida Tuamsuk, 2005); Foreign name: Stueart and Moran (1998)... or ... (Stueart and Moran, 1998); with paging: (Kulthida Tuamsuk, 2005: 12) or Stueart and Moran (1998: 44-45).

✧ **References.** All the works cited in text must be listed alphabetically at the end of the article. If the cited items are both in Thai and English, listed Thai items first and then followed by English items. APA (American Psychological Association) style is used for writing of the references. Examples are as follows:

Books:

Stueart, Robert D. and Moran, Barbara B. (2007). **Library and information center management.** 7th ed. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Journal Articles:

Gazan, Rich. (2006). Library Management Education and Reality: A Clearer Connection. **Adv. Lib. Admin. & Org.** 24: 231-248.

Reprints:

✧ Authors of articles published in TLA Research Journal receive two complementary copies of the issue of the journal in which their articles are published. The complementary issues will be given to the first author only in case there are co-authors.

Submission of the Manuscript:

✧ All correspondences, printed and electronic, should submitted to:

Assoc.Prof.Dr. Kulthida Tuamsuk
Editor, TLA Research Journal
Div. of Academic & International Affairs,
Khon Kaen University, Khon Kaen 40002
Email: kultua@kku.ac.th
OR
Asst. Prof. Suwadee Vichetpan
THAILIBRARY ASSOCIATION
1346 Arkarn Songkrua Road 5,
Klongchan, Bangkok, Bangkok 10240
Tel. 0-2734-9022-3; Fax. 0-2734-9021
Email: suwadee@yahoo.co.th



สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย
ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 คลองจั่น บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร. 0-2734-9022-3 โทรสาร 0-2734-9021

ใบบอกรับ/ใบสั่งซื้อ วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

อัตราค่าบอกรับ/สั่งซื้อวารสาร

- สำหรับผู้ที่เป็นสมาชิกสมาคมฯ
ปีละ 150 บาท หรือฉบับปลีกฉบับละ 80 บาท (รวมค่าส่ง)
- สำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสมาคมฯ
ปีละ 250 บาท หรือฉบับปลีกฉบับละ 130 บาท (รวมค่าส่ง)

ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว) _____ สมาชิกสมาคมเลขที่ _____
ชื่อหน่วยงานที่สังกัด _____
ที่อยู่สำหรับส่งวารสารเลขที่ _____ ถนน _____ ตำบล/แขวง _____
อำเภอ/เขต _____ จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____
โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____

มีความประสงค์จะบอกรับ/สั่งซื้อวารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยดังนี้

- () บอกรับเป็นสมาชิกรายปีที่.....พ.ศ.....จำนวน.....ชุด (copy) ชุดละ.....บาท
รวมเป็นเงิน.....บาท
- () สั่งซื้อฉบับปลีกปีที่.....ฉบับที่.....พ.ศ.....จำนวน.....ชุด (copy) ชุดละ.....บาท
รวมเป็นเงิน.....บาท

ทั้งนี้ได้ส่งเงินค่าวารสารจำนวนเงิน.....บาท(.....)

มาด้วยแล้ว โดย

() ธนาณัติ () เช็คไปรษณีย์ สั่งจ่าย ปณ. คลองจั่น

ในนาม ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวดี วิเชษฐ์พันธุ์

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

1346 ถนนอาคารสงเคราะห์ 5 แขวงคลองจั่น

เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2734-9022-3; โทรสาร 0-2734-9021

J-GATE : เว็บทำของวารสารอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลสารสนเทศมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ส่งผลให้รูปแบบการสื่อสารที่นักวิจัยใช้เปลี่ยนแปลงไปอย่างกระตือรือร้นด้วยเช่นกัน ความสร้างสรรค์ทางเทคโนโลยีและการใช้อินเตอร์เน็ตติดต่อถึงกันได้ทั่วโลกทำให้วงการวารสารสิ่งพิมพ์มีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง มีวารสารเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในทุกสาขาวิชา สำนักพิมพ์ต่างๆ ผลิตวารสารออกมาเป็นจำนวนมากทั้งประเภทที่มีเนื้อหาพิเศษเฉพาะทางและประเภทที่ครอบคลุมหลายสาขาวิชา เมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา สำนักพิมพ์ได้เสนอวารสารในรูปแบบใหม่ ให้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับตัวเล่มฉบับพิมพ์ (เช่น Nature, Science Lancet และอื่นๆ) มีวารสารอิเล็กทรอนิกส์หลายชื่อที่เปิดให้ใช้ได้ ฟรี บนอินเทอร์เน็ต นอกเหนือจากประเภทที่มีตัวเล่มวารสารควบคู่กับฉบับอิเล็กทรอนิกส์แล้วยังมีอีกประเภทหนึ่งที่มีแต่ฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพียงอย่างเดียวโดยไม่มีฉบับตัวเล่มพิมพ์ (เช่น Journal of Global Buddhism, Molecular Cancer, Nutrition Journal ฯลฯ) ความเปลี่ยนแปลงนี้ ส่งผลให้นักวิจัยและบรรณารักษ์ต้องสืบค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากหลากหลายฐานข้อมูลซึ่งมีความยุ่งยากและเสียเวลามากขึ้น

J-Gate (www.jgate.in) เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา คิดค้นและจัดทำขึ้นโดย Informatics India Ltd. ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2001 เป็นเว็บท่า (portal) จัดการจราจรเพื่อช่วยแก้ปัญหาความยุ่งยากที่นักวิจัยและบรรณารักษ์ต้องเผชิญ J-Gate ช่วยให้เราเข้าถึงเมธาดาต้าของบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารอิเล็กทรอนิกส์ กว่า 17,000 ชื่อของสำนักพิมพ์ 5,600 แห่งได้จากแพลตฟอร์มเดียวกัน ในแต่ละระเบียนจะมีข้อมูลเกี่ยวกับผู้แต่ง และประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้แต่ง (ซึ่งช่วยให้นักวิจัยสามารถติดต่อสื่อสารและขอสำเนาบทความเพิ่มเติมได้) ชื่อวารสารของบทความนั้นๆ สำนักพิมพ์ พร้อมรายละเอียดของวารสารฉบับที่ เล่มที่ หมายเลขหน้า ปีพิมพ์ และ คีย์เวิร์ด ทุกบทความในฐานข้อมูล J-Gate จะมีลิงค์ไปยัง full text ที่เว็บไซต์ของสำนักพิมพ์ สถาบันที่มีสิทธิเข้าใช้วารสารดังกล่าวทางออนไลน์จะสามารถเข้าใช้ full text ได้ทันทีทางลิงค์นี้ นอกจากนี้ยังสามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลนี้โดยใช้ชื่อผู้แต่ง คีย์เวิร์ด บทคัดย่อ และชื่อสถาบันแล้ว ผู้ใช้ยังสามารถเรียกดูหน้าสารบัญของวารสารทุกชื่อที่ได้มีการทำดัชนีไว้ในฐานข้อมูลนี้ บทคัดย่อที่สำนักพิมพ์มีให้จะถูกนำมาจัดทำดัชนีของบทความ ฐานข้อมูลนี้รวมวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่มีฉบับพิมพ์กว่า 900 ชื่อไว้ทั้งหมดรวมทั้งวารสารที่เปิดให้เข้าใช้และดูบทความ full text ได้ฟรีทางอินเทอร์เน็ตกว่า 4,200 ชื่อซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับสถาบันที่ไม่ได้บอกรับเป็นสมาชิกวารสารมากนัก

บทความในฐานข้อมูลถูกจัดแบ่งเป็น 7 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่:- Agriculture and Biological Sciences; Arts and Humanity; Basic Sciences; Biomedical Sciences; Engineering and Technology; Library and Information Sciences และ Social and Management Sciences. แต่ละกลุ่มสาขาวิชายังแตกเป็นสาขาย่อยออกไปอีก 2 ระดับ ระดับแรกเป็นวิชาหลัก (Major subjects) และภายใต้วิชาหลักแต่ละรายการยังแยกออกเป็นวิชารองต่างๆ (secondary subjects) การจัดหมวดหมู่เช่นนี้ช่วยให้สามารถสืบค้นทุกสาขาวิชาได้ทั้งหมดในครั้งเดียว หรือจะเจาะจงเลือกสืบค้นแคบลงไปได้ตรงตามสาขาวิชาก็ได้ นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดช่วงระยะเวลาของข้อมูลในการการสืบค้น สมรรถนะนี้ช่วยให้นักวิจัยได้รับผลการสืบค้นเป็นบทความทั้งหมดที่มีในช่วงหลายปี หรือจะเลือกเพียงบทความล่าสุดก็ได้

ฐานข้อมูล J-Gate ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยทุกวัน ขณะนี้มีดัชนีของข้อมูลกว่า 1.7 ล้านบทความ

J-GATE : An E-Journals Portal

Information explosion over the last decade has rapidly changed the communication pattern among the researchers. Innovation in Technology and use of Internet across the world has led to dramatic changes in the journals publication field. The number of journals published across all disciplines has been rapidly increasing. Publishers are bringing out specialized as well as multi-disciplinary journals in a large number. In recent years publishers are providing a new class of journals – e-Journals along with corresponding print versions (Nature, Science Lancet etc). Many e-journals have also been made available FREE on the internet. In addition to print and e-journals, there is another class of journals -e- ONLY journals which have no print equivalent (Journal of Global Buddhism, Molecular Cancer, Nutrition Journal etc). These changes have made a researchers and librarians to search various databases for required information and has made their task more time consuming and difficult..

J-Gate (www.jgate.in), a multi-disciplinary database conceived and produced by Informatics India Ltd. since 2001 is a portal providing a gateway which helps in overcoming the above difficulties faced by a researcher/librarian. It provides access on a SINGLE PLATFORM to metadata of articles published in 17,000 + e-journals published by more than 5,600 publishers. Each record gives details of author(s), email address of author to whom a request can be sent for a reprint, title of the article, source where it is published with details of volume, issue and page numbers, year of publication and keywords. Every article in the database is given a link to the Full Text of the article available on the publisher site. Institutions having e-access to the journal can view the full text from these links. Apart from searching the database by author, keyword, abstract, institution, one can view the contents pages of all the journals indexed. Abstracts wherever made available by the publishers are provided for the articles indexed. The database includes 900+ e-only journals which do not have print version. It also includes 4,200 + OPEN ACCESS Journals available free on the internet. Full text of articles from these journals can be viewed. This indeed is a big help for those institutions not subscribing to many journals.

The articles in the database are grouped under seven disciplines - Agriculture and Biological Sciences; Arts and Humanity; Basic Sciences; Biomedical Sciences; Engineering and Technology; Library and Information Sciences and Social and Management Sciences. Each one of these disciplines provide two subject levels Major subjects and under each major subject secondary subjects. This arrangement is helpful for making either a broad subject search or to confine ones search to a narrow subject field. Similarly a researcher can limit his search for certain period. This feature helps researchers to get either a comprehensive list of articles spread over a number of years or only recent articles.

J-Gate which is updated every day presently contains index to over 1.7 million articles.



TLA Research Journal

(Thai Library Association)

Vol. 1 No. 2 July-December 2008

ISSN 1905-0793

Editorial

Management of Elderly Information of the Organizations At Provincial Level

Samaporn Manmart, Kulthida Tuamsuk..... 1

An Evaluation of the Navasarn Automated Library System and Users Satisfaction Towards the Navasarn Online Searching of The University of the Thai Chamber of Commerce

Ratirat Mahasup, Jantima Kheokao..... 17

Management in Political Science Library, Chulalongkorn University with Balanced Scorecard

Narumon Kijpaisalratana..... 30

Information Services of National Museums In the Northeast of Thailand

Paramee Langkulanont, Kulthida Tuamsuk..... 47

Knowledge Management of Local Wisdom on the Production and Value Adding of Banana Products, Ban Pak-ung, Amphoe Mueang, Kamphaeng Phet Province

Arunluck Rattanapun 60

Community Information System as a Tool for Social Development

Therdsak Maitaouthong 72

Book Review : The Seventh Edition of Stueart and Moran's Library and Information Center Management, 2007.

Editor..... 88